

Immuni

Frequently Asked Questions

Indice

Indice

[Cos'è Immuni?](#)

[Come funziona il sistema di notifiche di esposizione di Immuni?](#)

[L'app traccia i miei spostamenti?](#)

[Come viene tutelata la mia privacy?](#)

[Il codice è open source?](#)

[Perché Immuni è importante?](#)

[È proprio necessario che tutti usino l'app? Cosa succede se non viene usata da un numero sufficiente di persone?](#)

[Come posso controllare se sto usando l'app correttamente?](#)

[L'app fa diagnosi mediche o fornisce consigli medici?](#)

[Quali dispositivi e sistemi operativi sono supportati?](#)

[Le istruzioni fornite dall'app sono attendibili?](#)

[Non ho uno smartphone compatibile con Immuni. Cosa posso fare?](#)

[L'app scaricherà la batteria del mio smartphone?](#)

[Dove posso trovare Immuni?](#)

[I minori possono usare l'app?](#)

[Posso accedere al mio profilo da dispositivi diversi?](#)

[Immuni è gestito dal governo?](#)

[Bisogna pagare per usare Immuni?](#)

[Posso decidere di non usare l'app?](#)

[Immuni dice che potrei essere a rischio, ma io mi sento bene. Cosa devo fare?](#)

[Sono stato in un luogo o con una persona che vorrei rimanessero privati. Immuni mette a repentaglio la mia privacy?](#)

[Devo fare una registrazione con indirizzo email e password?](#)

[Devo tenere l'app aperta per farla funzionare correttamente? Posso usare altre app?](#)

[Il Bluetooth del mio smartphone deve essere sempre attivo?](#)

[Tengo spesso il mio smartphone in modalità aereo. Posso continuare a farlo?](#)

[Quanto traffico dati consuma Immuni?](#)

[L'app mi ha suggerito di fare un aggiornamento. Cosa succede se non lo faccio?](#)

[Posso usare l'app senza connessione a Internet?](#)

[Immuni condivide o vende i miei dati?](#)

[Posso cambiare la lingua dell'app?](#)

[Non vivo in una delle regioni che aderiscono al progetto pilota. Posso usare comunque l'app?](#)

[Dopo aver installato l'app, mi compare un pop-up che dice “Le notifiche di esposizione al COVID-19 non sono più supportate nella tua zona”. Cosa significa?](#)

[Cos'è e come funziona il codice OTP?](#)

[Perché, per usare l'app su un sistema Android mi viene richiesto di attivare il GPS?](#)

[Significa che l'app accede alla mia posizione?](#)

[Come funziona il caricamento dei dati? Posso decidere di caricare i miei dati quando voglio?](#)

[In che modo vengo informato che potrei essere a rischio di contagio? Cosa dovrò fare in quel caso? Come vengo notificato?](#)

[Ho un dispositivo Huawei o Honor e non vedo Immuni su Google Play. Cosa devo fare per scaricare l'app?](#)

[Ho installato l'app sul mio iPhone, ma rimango bloccato alla schermata che mi chiede di abilitare le notifiche di esposizione al COVID-19. Cosa devo fare?](#)

Cos'è Immuni?

[000]

[Italian]

Q: Cos'è Immuni?

A: Immuni è un'app creata per aiutarci a combattere le epidemie, a partire da quella del COVID-19:

- L'app si propone di avvertire gli utenti potenzialmente contagiati il prima possibile, anche quando sono asintomatici.
- Questi utenti possono poi isolarsi per evitare di contagiare altri. Questo minimizza la diffusione del virus e, allo stesso tempo, velocizza il ritorno a una vita normale per la maggior parte della popolazione.
- Venendo informati tempestivamente, gli utenti possono anche contattare il proprio medico di medicina generale prima e ridurre così il rischio di complicanze.

[English]

Q: What is Immuni?

A: Immuni is an app that helps us fight epidemics—starting with COVID-19:

- The app aims to notify users at risk of carrying the virus as early as possible—even when they are asymptomatic.
- These users can then self-isolate to avoid infecting others. This minimises the spread of the virus, while speeding up a return to normal life for most people.

- By being alerted early, these users can also contact their general practitioner promptly and lower the risk of serious consequences.

Come funziona il sistema di notifiche di esposizione di Immuni?

[001]

[Italian]

Q: Come funziona il sistema di notifiche di esposizione di Immuni?

A: Il sistema di notifiche di esposizione di Immuni mira ad avvertire gli utenti quando sono stati esposti a un utente potenzialmente contagioso.

Il sistema è basato sulla tecnologia Bluetooth Low Energy e non utilizza dati di geolocalizzazione di alcun genere, inclusi quelli del GPS. L'app non raccoglie e non è in grado di ottenere alcun dato identificativo dell'utente, quali nome, cognome, data di nascita, indirizzo, numero di telefono o indirizzo email. Immuni riesce quindi a determinare che un contatto fra due utenti è avvenuto, ma non chi siano effettivamente i due utenti o dove si siano incontrati.

Di seguito, una spiegazione semplificata di come funziona il sistema. Consideriamo l'esempio di Alice e Marco, due ipotetici utenti.

Una volta installata da Alice, l'app fa sì che il suo smartphone emetta continuamente un segnale Bluetooth Low Energy che include un codice casuale. Lo stesso vale per Marco. Quando Alice si avvicina a Marco, gli smartphone dei due utenti registrano nella propria memoria il codice casuale dell'altro, tenendo quindi traccia di quel contatto. Registrano anche quanto è durato il contatto e a che distanza erano i due smartphone approssimativamente.

I codici sono generati del tutto casualmente, senza contenere alcuna informazione sul dispositivo o l'utente. Inoltre, sono modificati diverse volte ogni ora, in modo da proteggere ulteriormente la privacy degli utenti.

Supponiamo che, successivamente, Marco risulti positivo al SARS-CoV-2. Con l'aiuto di un operatore sanitario, Marco potrà caricare su un server delle chiavi crittografiche dalle quali è possibile derivare i suoi codici casuali.

Per ogni utente, l'app scarica periodicamente dal server le nuove chiavi crittografiche inviate dagli utenti che sono risultati positivi al virus. L'app usa queste chiavi per derivare i loro codici casuali e controlla se qualcuno di quei codici corrisponde a quelli registrati nella memoria dello smartphone nei giorni precedenti. In questo caso, l'app di Alice troverà il codice casuale di Marco, verificherà se la durata e la distanza del contatto siano state tali da aver potuto causare un contagio e, se sì, avvertirà Alice.

[English]

Q: How does Immuni's exposure notification system work?

A: Immuni's exposure notification system aims to alert users when they have been exposed to a potentially infectious user.

The system is based on Bluetooth Low Energy technology and doesn't use any kind of geolocation whatsoever, including GPS data. The app doesn't (and can't) collect any data that would identify the user, such as their name, date of birth, address, telephone number, or email address. Therefore, Immuni is able to determine that contact has taken place between two users without knowing who those users are and where the contact occurred.

Here is a simplified explanation of how the system works. Let's consider the example of two hypothetical users, Alice and Marco:

Alice installs the Immuni app. Her smartphone starts sending a Bluetooth Low Energy signal that contains a random code. It does this on a continuous basis. The same goes for Marco. When Alice and Marco are in close proximity, their smartphones mutually store each other's random code, taking note of that event. Their phones also note how long the event lasted and the approximate distance between the two devices.

The codes are generated randomly, and they don't contain any information about the user or their device. They also change several times each hour, protecting user privacy even more.

Let's suppose that Marco later tests positive for SARS-CoV-2. Thanks to the help of a healthcare operator, Marco is able to transfer some cryptographic keys to a server. From these keys, it is possible to derive Marco's random codes.

For each user, the app regularly downloads all the new cryptographic keys sent to the server by those users who tested positive for the virus. The app uses these keys to derive their random codes and checks if any correspond to those stored in the device memory from previous days. As such, Alice's app will find Marco's random code, it will check the

length and the distance of the contact to evaluate the risk of an infection, and, if necessary, it will notify Alice.

L'app traccia i miei spostamenti?

[002]

[Italian]

Q: L'app traccia i miei spostamenti?

A: No. Il sistema di notifiche di esposizione di Immuni si basa sulla tecnologia Bluetooth Low Energy e non raccoglie dati di geolocalizzazione di alcun genere, inclusi quelli del GPS. Immuni non è in grado di sapere dove vai o chi incontri.

[English]

Q: Does the app track my location?

A: No. Immuni's exposure notification system is based on Bluetooth Low Energy and doesn't collect any geolocalisation data, including GPS data. Immuni doesn't (and can't) know where you go or who you meet.

Come viene tutelata la mia privacy?

[003]

[Italian]

Q: Come viene tutelata la mia privacy?

A: Durante l'intero processo di design e sviluppo di Immuni, abbiamo posto grande attenzione sulla tutela della tua privacy.

Eccoti una lista di alcune delle misure con cui Immuni protegge i tuoi dati:

- L'app non raccoglie alcun dato personale che consentirebbe di risalire alla tua identità. Per esempio, non ti chiede e non è in grado di ottenere il tuo nome, cognome, data di nascita, indirizzo, numero di telefono o indirizzo email.
- L'app non raccoglie alcun dato di geolocalizzazione, inclusi i dati del GPS. I tuoi spostamenti non sono tracciati in alcun modo.
- Il codice Bluetooth Low Energy trasmesso dall'app è generato in maniera casuale e non contiene alcuna informazione riguardo al tuo smartphone, né su di te. Inoltre, questo codice cambia svariate volte ogni ora, per tutelare ancora meglio la tua privacy.
- I dati salvati sul tuo smartphone sono cifrati.

- Le connessioni tra l'app e il server sono cifrate.
- Tutti i dati, siano essi salvati sul dispositivo o sul server, saranno cancellati non appena non saranno più necessari e in ogni caso non oltre il 31 dicembre 2020.
- È il Ministero della Salute il soggetto che raccoglie i tuoi dati. I dati verranno usati solo per contenere l'epidemia del COVID-19 o per la ricerca scientifica.
- I dati sono salvati su server in Italia e gestiti da soggetti pubblici.

[English]

Q: How's my privacy protected?

A: Throughout the entirety of Immuni's design and development, we have placed enormous focus on privacy protection.

Here's a list of some of the measures Immuni uses to protect your data:

- The app doesn't collect any data that could lead to it knowing your identity. For example, it doesn't ask for (and can't obtain) your name, date of birth, address, telephone number, or email address.
- The app doesn't collect any geolocation data, including GPS data. Your movements aren't tracked in any shape or form.
- The Bluetooth Low Energy code broadcast by the app is generated completely randomly and doesn't contain any information about you or your device. This code changes several times each hour, protecting your privacy even more.
- All Immuni data stored on your smartphone is encrypted.
- All connections between the app and the server are encrypted.
- All data, whether stored on the device or on the server, is deleted when no longer relevant, and certainly no later than December 31, 2020.
- The Ministry of Health is the entity that collects your data. The data is used solely with the aim of containing the COVID-19 epidemic or for scientific research.
- The data is stored on servers located in Italy and managed by public entities.

Il codice è open source?

[004]

[Italian]

Q: Il codice è open source?

A: Sì, il codice è open source e disponibile su GitHub. La licenza è la *GNU Affero General Public License version 3*.

[English]

Q: Is the code open source?

A: Yes, the code is open-source and is available on GitHub. This is the licence: GNU Affero General Public License version 3.

Perché Immuni è importante?

[005]

[Italian]

Q: Perché Immuni è importante?

A: Tutti noi desideriamo ridurre la diffusione dell'epidemia, ridurre il rischio alla salute dei nostri cari e tornare al più presto a una vita normale.

Immuni gioca un ruolo importante nella realizzazione di questi obiettivi. Grazie al sistema di notifiche di esposizione, l'app permette di avvertire rapidamente gli utenti che sono stati in prossimità di un utente contagioso, suggerendo l'isolamento e di contattare il proprio medico di medicina generale. Tutto questo è di cruciale importanza per minimizzare il numero di contagi e assicurarsi che gli utenti possano ricevere le giuste attenzioni mediche il prima possibile, minimizzando il rischio di complicanze.

[English]

Q: Why is Immuni important?

A: Everybody wants to reduce the spread of the epidemic, minimise the risk to our loved ones, and return to a normal life.

Immuni plays an important role in achieving these goals. Thanks to its exposure notification system, the app makes it possible to quickly alert those who may have been exposed to a potentially infectious user, suggesting actions like self-isolation and calling a general practitioner. Such measures are critical in minimising the number of infections and ensuring that those affected can receive prompt, suitable medical attention—which, in turn, reduces the risk of complications.

È proprio necessario che tutti usino l'app? Cosa succede se non viene usata da un numero sufficiente di persone?

[006]

[Italian]

Q: È proprio necessario che tutti usino l'app? Cosa succede se non viene usata da un numero sufficiente di persone?

A: Più persone usano Immuni, più l'app può essere efficace. Infatti, maggiore è la diffusione di Immuni, più sono i potenziali contagiati che l'app riesce ad avvertire e che possono quindi isolarsi, aiutando a contenere l'epidemia e ad accelerare il ritorno alla normalità.

Tuttavia, anche se la diffusione di Immuni fosse limitata, l'app potrà comunque contribuire a rallentare l'epidemia, specialmente in combinazione alle altre misure implementate dal governo. Questo rallentamento, anche se minimo, ridurrà la pressione sul Servizio Sanitario Nazionale, permettendo a più pazienti di ricevere cure appropriate e potenzialmente salvando molte vite. Nel frattempo, la ricerca scientifica avanza verso un possibile vaccino.

[English]

Q: Is it really necessary that everybody uses the app? What happens if not enough people do so?

A: Immuni gets increasingly effective as more people use the app. The greater the uptake of Immuni, the higher the number of potentially infected users the app can notify. These users can then self-isolate, helping to contain the epidemic and speeding up the return to a normal life.

However, even if the uptake of Immuni ends up being limited, the app will still contribute to slowing down the epidemic—especially in combination with the other measures implemented by the government. Any slowdown would relieve pressure on the National Healthcare Service and help a higher proportion of patients receive proper care—potentially saving many lives. A slowdown would also buy time for the scientific community, as it strives to create a vaccine.

Come posso controllare se sto usando l'app correttamente?

[007]

[Italian]

Q: Come posso controllare se sto usando l'app correttamente?

A: Fare un uso scorretto dell'app rende Immuni molto meno efficace e aumenta il rischio per te, per i tuoi cari e per tutta la comunità.

Per accertarti che tu stia usando l'app come previsto, basterà aprirla e controllare che nella sezione Home ci sia scritto "Servizio attivo". In caso contrario, premi sul tasto "Riattiva Immuni" e segui le istruzioni per riportare l'app a funzionare correttamente.

Qualche altro consiglio importante per assicurarti che Immuni possa essere efficace:

- Quando esci di casa, porta sempre con te lo smartphone sul quale hai installato l'app.
- Non disabilitare il Bluetooth (salvo quando stai dormendo, se lo desideri).
- Non disinstallare l'app.
- È di vitale importanza che, quando l'app ti manda una notifica, tu la legga, apra l'app e segua le indicazioni fornite. Per esempio, se l'app ti chiede di aggiornarla, per favore fallo. Se ti suggerisce di isolarti e di chiamare il tuo medico di medicina generale, è fondamentale che tu lo faccia immediatamente.

[English]

Q: What should I do to make sure I'm using the app correctly?

A: Failing to use the app correctly makes Immuni much less effective and increases the risk to you, your loved ones, and the community.

To make sure you are using the app as intended, simply open it and check that 'Service active' is written in the Home section. If it's not, tap on 'Reactivate Immuni' and follow the instructions to make the app work correctly.

Some other important suggestions to ensure that Immuni is effective:

- When you leave your house, always bring your smartphone with Immuni installed.
- Don't disable Bluetooth (except when you're sleeping, if you prefer).
- Don't uninstall the app.
- When the app sends you a notification, it's vital that you read it, open the app, and follow all the instructions provided. For example, if the app asks you to upgrade it, please do so. If the app recommends that you self-isolate and call your general practitioner, it's crucial that you do so right away.

L'app fa diagnosi mediche o fornisce consigli medici?

[008]

[Italian]

Q: L'app fa diagnosi mediche o fornisce consigli medici?

A: Immuni non fa e non può fare diagnosi. Sulla base dello storico della tua esposizione a utenti potenzialmente contagiosi, Immuni elabora alcune raccomandazioni su come è necessario comportarsi. Ma l'app non è un dispositivo medico e non può in alcun caso sostituire un medico.

[English]

Q: Does this app make medical diagnoses or provide medical advice?

A: Immuni does not and cannot diagnose. Based on your history of exposure to potentially contagious users, it makes recommendations about what to do next. But the app is not a medical device, and it's certainly not a substitute for a doctor.

Quali dispositivi e sistemi operativi sono supportati?

[009]

[Italian]

Q: Quali dispositivi e sistemi operativi sono supportati?

A: Al momento, Immuni supporta gli smartphone con Bluetooth Low Energy e una versione di iOS pari o superiore alla 13.5 o di Android pari o superiore alla 6 (Marshmallow, API 23). Per gli smartphone Android, è anche richiesta una versione di Google Play Services pari o superiore alla 20.18.13.

Se il tuo dispositivo lo consente, ti invitiamo ad aggiornare il sistema operativo a una versione che permetta l'uso di Immuni. Nel caso tu abbia uno smartphone Android, assicurati anche di aggiornare Google Play Services.

Siamo consci dell'importanza di supportare il maggior numero di dispositivi possibile. I requisiti descritti sopra sono imposti dalle tecnologie per le notifiche di esposizione messe a disposizione da Apple e Google, che non sono disponibili per versioni precedenti di iOS, Android e Google Play Services.

[English]

Q: What devices and operating systems are supported?

A: Immuni currently supports smartphones with Bluetooth Low Energy and running iOS 13.5 or above or Android 6 (Marshmallow, API 23) or above. Android devices must also run Google Play 20.18.13 or above.

If possible, we invite you to update the operating system to a version that enables you to use Immuni. If you have an Android device, make sure you also update Google Play Services.

We're aware of the importance of supporting the highest possible number of devices. The prerequisites mentioned above are imposed by the exposure notification technologies provided by Apple and Google, which are not available for previous versions of iOS, Android, and Google Play Services.

Le istruzioni fornite dall'app sono attendibili?

[010]

[Italian]

Q: Le istruzioni fornite dall'app sono attendibili?

A: Le raccomandazioni fornite dall'app dipendono dalla durata della tua esposizione a utenti potenzialmente contagiosi e dalla distanza fra il tuo smartphone e quello di questi utenti durante l'esposizione.

Si tratta di un numero limitato di informazioni, peraltro mai perfette, in quanto il segnale Bluetooth Low Energy è influenzato da vari fattori di disturbo. Quindi, la valutazione non sarà sempre impeccabile. Per esempio, se l'app ti raccomanda di isolarti, non significa che sicuramente hai il SARS-CoV-2. Significa piuttosto che, sulla base delle informazioni a disposizione dell'app, l'isolamento è la cosa più sicura da fare per te e per chi ti sta accanto.

È quindi importante che tu segua le indicazioni fornite dall'app, per il bene tuo, dei tuoi cari e della comunità. Non esitare a consultare il tuo medico di medicina generale in caso l'app ti avverta di un possibile contagio.

[English]

Q: Are the instructions that the app provides reliable?

A: The app's recommendations depend on the duration of your exposure to potentially contagious users and on the distance between your smartphones during such exposure.

This information is limited and can never be perfect, as Bluetooth Low Energy signals are impacted by various disruptive factors. As such, the app's assessments won't always be flawless. If the app recommends that you self-isolate, it doesn't mean you definitely have SARS-CoV-2. It just means that, based on the information the app has available, isolating yourself is the safest thing to do for yourself and those around you.

Therefore, it's crucial that you follow all the instructions provided by the app—for your own good, as well as that of your loved ones and everyone else. Please don't hesitate to get in touch with your general practitioner if the app notifies you of a possible infection.

Non ho uno smartphone compatibile con Immuni. Cosa posso fare?

[011]

[Italian]

Q: Non ho uno smartphone compatibile con Immuni. Cosa posso fare?

A: Senza uno smartphone compatibile, per il momento purtroppo non puoi usare Immuni.

Siamo consci dell'importanza di consentire al maggior numero di persone possibile di usare Immuni. Comunicheremo prontamente eventuali novità in questo senso.

[English]

Q: I don't have a smartphone compatible with Immuni—what should I do?

A: Without a compatible smartphone, it's not possible to use Immuni at the moment.

We're aware how important it is that the highest possible number of people can use Immuni. If there is any news on this topic, rest assured that we'll share it promptly.

L'app scaricherà la batteria del mio smartphone?

[012]

[Italian]

Q: L'app scaricherà la batteria del mio smartphone?

A: Non dovresti notare una differenza sostanziale nella durata della tua batteria. Immuni infatti usa il Bluetooth Low Energy, una tecnologia creata per essere particolarmente efficiente in termini di risparmio energetico.

Tuttavia, anche se pensi che la batteria del tuo smartphone si sia scaricata un po' più velocemente del solito, per favore continua a usare l'app in modo corretto. Il tuo contributo è importante perché Immuni sia efficace nell'aiutarci a combattere l'epidemia e tornare al più presto a una vita normale.

[English]

Q: Is the app going to drain my smartphone's battery?

A: You shouldn't notice a difference in terms of battery life. Immuni uses Bluetooth Low Energy, a technology designed to be particularly energy efficient.

However, even if you think your smartphone's battery is being drained a touch faster than usual, please keep using the app the right way. Your contribution is an important part of making Immuni effective at helping us fight the epidemic and returning to normal as soon as possible.

Dove posso trovare Immuni?

[013]

[Italian]

Q: Dove posso trovare Immuni?

A: [Immuni non può ancora essere scaricata. Stiamo lavorando per renderla disponibile il prima possibile, ma non siamo ancora in grado di fornire una data precisa. Una volta pronta, la potrai trovare sull'App Store e su Google Play. L'app non sarà disponibile su nessun altro canale di distribuzione.] [Puoi scaricare Immuni dall'App Store (per iPhone) o da Google Play (per smartphone con sistema operativo Android). L'app non è disponibile su nessun altro canale di distribuzione.]

[English]

Q: Where can I download Immuni?

A: [Immuni isn't available for download yet. We're working around the clock to make it ready as soon as possible, but can't provide a date quite yet. As soon as it's ready, you'll be able to find it on the App Store and on Google Play. The app won't be available through any other distribution channels.] [You can download Immuni from the App Store (on iPhones) or from Google Play (on smartphones with an Android operating system). The app won't be available through any other distribution channels.]

I minori possono usare l'app?

[014]

[Italian]

Q: I minori possono usare l'app?

A: Devi avere almeno 14 anni per usare Immuni. Se hai almeno 14 anni ma meno di 18, per usare l'app devi avere il permesso di almeno uno dei tuoi genitori o di chi esercita la tua rappresentanza legale.

[English]

Q: Can minors use the app?

A: You must be at least 14 years old to use Immuni. If you're between 14 and 18, you must have the authorisation of at least one of your parents or of your legal guardian.

Posso accedere al mio profilo da dispositivi diversi?

[015]

[Italian]

Q: Posso accedere al mio profilo da dispositivi diversi?

A: No. Con Immuni non crei un profilo come in tante altre app. Pertanto, se installi l'app su un nuovo dispositivo, non c'è modo per Immuni di riconoscere che sei sempre tu.

[English]

Q: Can I access my profile from multiple devices?

A: No. With Immuni, you don't create a profile like you're used to doing with many other apps. Therefore, if you install the app on a new device, there's no way for Immuni to understand that you're the same user.

Immuni è gestito dal governo?

[016]

[Italian]

Q: Immuni è gestito dal governo?

A: Sì. Immuni è l'app di notifiche di esposizione del governo italiano, sviluppata dal Commissario Straordinario per l'Emergenza COVID-19 in collaborazione con il Ministero della Salute e il Ministero per l'Innovazione Tecnologica e la Digitalizzazione.

Per Immuni, il governo italiano si avvale di una licenza perpetua e irrevocabile su tutto il codice, le grafiche, i testi e la documentazione concessa a titolo gratuito da Bending Spoons S.p.A.

Sotto il coordinamento del Ministero della Salute e con il supporto del Dipartimento per l'Innovazione Tecnologica e la Digitalizzazione, lavorano al progetto le società a controllo pubblico SoGEI S.p.A. e PagoPA S.p.A. insieme a Bending Spoons S.p.A., che continua a fornire un servizio di documentazione, design e sviluppo software, sempre a titolo completamente gratuito e senza autorità decisionale o accesso ai dati degli utenti.

[English]

Q: Is Immuni run by the government?

A: Yes. Immuni is the exposure notification app of the Italian government, developed by the Extraordinary Commissioner for the COVID-19 Emergency, in collaboration with the Ministry of Health and the Ministry for Innovation Technology and Digitalization.

For Immuni, the government has a perpetual and irrevocable licence for the complete code, design, copy, and documentation, granted for free by Bending Spoons S.p.A.

Under the coordination of the Ministry of Health, and with the support of the Innovation Technology and Digitalization Department, SoGEI S.p.A. and PagoPA S.p.A—publicly controlled companies—are working on the project, together with Bending Spoons S.p.A. The latter continues to provide documentation, design, and software development services free of charge, without decision-making authority or access to user data.

Bisogna pagare per usare Immuni?

[017]

[Italian]

Q: Bisogna pagare per usare Immuni?

A: No. Immuni è un'app completamente gratuita.

[English]

Q: Do I need to pay to use Immuni?

A: No. Immuni is completely free of charge.

Posso decidere di non usare l'app?

[018]

[Italian]

Q: Posso decidere di non usare l'app?

A: Immuni è uno strumento importante nella lotta a questa terribile epidemia e ciascun utente ne aumenta l'efficacia complessiva. Per questo ti consigliamo vivamente di installare l'app, usarla correttamente e incoraggiare parenti e amici a fare lo stesso. Tuttavia, non sei obbligato a usarla. La decisione spetta soltanto a te.

[English]

Q: Can I choose not to use the app?

A: Immuni is a valuable tool in the fight against this horrendous epidemic, and every single user increases its overall effectiveness. We strongly urge you to install Immuni, use it correctly, and encourage your friends and loved ones to do likewise. However, you are not compelled to use it. It is entirely your choice.

Immuni dice che potrei essere a rischio, ma io mi sento bene. Cosa devo fare?

[019]

[Italian]

Q: Immuni dice che potrei essere a rischio, ma io mi sento bene. Cosa devo fare?

A: Ti suggeriamo vivamente di seguire tutte le raccomandazioni di Immuni. Ci sono molte persone asintomatiche che hanno diffuso il virus senza rendersene conto. Uno dei punti di forza di Immuni è proprio la capacità di avvertire queste persone. Per favore, fai la tua parte seguendo le raccomandazioni, anche se pensi di non essere contagioso.

[English]

Q: Immuni tells me I may be at risk, but I feel fine. What should I do?

A: We urge you to follow Immuni's guidance in full. There are many asymptomatic people who have unknowingly spread the disease. One of Immuni's biggest strengths is in notifying these people. Please, play your part by following all the recommendations, even if you doubt that you're contagious.

Sono stato in un luogo o con una persona che vorrei rimanessero privati. Immuni mette a repentaglio la mia privacy?

[020]

[Italian]

Q: Sono stato in un luogo o con una persona che vorrei rimanessero privati. Immuni mette a repentaglio la mia privacy?

A: No. Il sistema è basato sulla tecnologia Bluetooth Low Energy e non utilizza dati di geolocalizzazione di alcun genere, inclusi quelli del GPS. I codici che gli smartphone si scambiano sono generati in maniera casuale e cambiano svariate volte ogni ora. Di conseguenza, l'app non può determinare dove sia avvenuto un contatto né coloro che vi hanno preso parte. La tua privacy è tutelata.

[English]

Q: I was somewhere or with someone that I would like to keep private. Does Immuni compromise this?

A: No. The system is based on Bluetooth Low Energy technology, which doesn't use any geolocation data whatsoever, including GPS data. The codes broadcast by the smartphones are randomly generated and change multiple times each hour. Therefore, the app can't tell where any contact with a potentially contagious user took place, nor the identities of those involved. As such, your privacy is protected.

Devo fare una registrazione con indirizzo email e password?

[021]

[Italian]

Q: Devo fare una registrazione con indirizzo email e password?

A: No. L'app non raccoglie alcun dato personale che consentirebbe di risalire alla tua identità. Per esempio, non ti chiede e non è in grado di ottenere il tuo nome, cognome, data di nascita, indirizzo, numero di telefono o indirizzo email.

[English]

Q: Do I need to sign up with my email address and password?

A: No. The app doesn't collect any data that would make it possible to know your identity. For example, it doesn't ask for (and can't obtain) your name, date of birth, address, telephone number, or email address.

Devo tenere l'app aperta per farla funzionare correttamente? Posso usare altre app?

[022]

[Italian]

Q: Devo tenere l'app aperta per farla funzionare correttamente? Posso usare altre app?

A: Immuni funziona in background. L'importante è che il tuo smartphone sia acceso e che il Bluetooth sia attivo. Puoi anche chiudere l'app manualmente—fintanto che la tieni installata, non ci sono problemi. Puoi usare tranquillamente altre app, come fai di solito.

[English]

Q: Does Immuni need to be in the foreground to work? Can I use other apps?

A: Immuni operates in the background, so the important thing is that your smartphone is turned on and Bluetooth is active. You can also terminate the app manually and use other apps as normal—as long as you have it installed on your device, you're all set.

Il Bluetooth del mio smartphone deve essere sempre attivo?

[023]

[Italian]

Q: Il Bluetooth del mio smartphone deve essere sempre attivo?

A: Il sistema di notifiche di esposizione si basa su Bluetooth Low Energy. È necessario, quindi, che il Bluetooth sia sempre attivo affinché il sistema possa rilevare i tuoi contatti con gli altri utenti. Resti ovviamente libero di attivare o disattivare il Bluetooth quando preferisci.

[English]

Q: Do I need to keep my smartphone's Bluetooth turned on all the time?

A: The exposure notification system is based on Bluetooth Low Energy, so Bluetooth must always be active for the system to detect your contact with other users. However, it is your choice and you are free to turn it on or off as you like.

Tengo spesso il mio smartphone in modalità aereo. Posso continuare a farlo?

[024]

[Italian]

Q: Tengo spesso il mio smartphone in modalità aereo. Posso continuare a farlo?

A: Sì, l'importante è che tu mantenga il Bluetooth attivo. In questo modo, Immuni continuerà a funzionare come previsto.

[English]

Q: I often keep my phone on airplane mode. Is this OK?

A: Yes, as long as you still keep Bluetooth active. That way, Immuni will continue to work as intended.

Quanto traffico dati consuma Immuni?

[025]

[Italian]

Q: Quanto traffico dati consuma Immuni?

A: Molto poco. Ogni giorno, l'app scarica le nuove chiavi crittografiche dei dispositivi degli utenti positivi al SARS-CoV-2 per controllare se sei stato esposto a loro ed eventualmente avvertirti. Puoi aspettarti che questa operazione consumi fino a qualche megabyte di traffico dati al giorno, più o meno come caricare una pagina di un sito con qualche foto.

[English]

Q: How much data traffic does Immuni consume?

A: Very little. Every day, the app downloads the new cryptographic keys of SARS-CoV-2-positive users' devices. It does this to check if you have been exposed to them, and it notifies you if required. You can expect this to consume up to a few megabytes of your data allowance every day—roughly similar to loading one page of a site with a few photos.

L'app mi ha suggerito di fare un aggiornamento. Cosa succede se non lo faccio?

[026]

[Italian]

Q: L'app mi ha suggerito di fare un aggiornamento. Cosa succede se non lo faccio?

A: Gli aggiornamenti sono volti a migliorare l'efficacia del sistema, anche correggendo potenziali difetti critici. Pertanto, è importante aggiornare Immuni quando è disponibile una nuova versione. Se l'aggiornamento è ritenuto necessario, l'app ti manderà una notifica. Tuttavia, la scelta se aggiornare o meno l'app sta a te.

[English]

Q: The app prompted me to update it: what happens if I don't do so?

A: The updates aim to improve the effectiveness of the system, including fixing potentially critical issues. Therefore, it's important to update your Immuni app when a new version becomes available. If the update is deemed necessary, the app will send you a notification. However, the decision of whether or not to update the app is ultimately up to you.

Posso usare l'app senza connessione a Internet?

[027]

[Italian]

Q: Posso usare l'app senza connessione a Internet?

A: Immuni non richiede una connessione a Internet continuativa. Tuttavia, l'app ha bisogno di connettersi almeno una volta al giorno per scaricare le informazioni necessarie a controllare se sei stato esposto a utenti potenzialmente contagiosi. Pertanto, assicurati che il tuo smartphone sia connesso a Internet almeno una volta al giorno.

[English]

Q: Can I use the app without Internet connection?

A: Immuni doesn't require a continuous Internet connection. However, the app does need to connect to the Internet at least once a day. This is so that the app can download the information necessary to check if you've been exposed to potentially contagious users. Therefore, please make sure your smartphone is connected to the Internet at least once a day.

Immuni condivide o vende i miei dati?

[028]

[Italian]

Q: Immuni condivide o vende i miei dati?

A: I dati sono controllati dal Ministero della Salute. In nessun caso i tuoi dati verranno venduti o usati per qualsivoglia scopo commerciale, inclusa la profilazione a fini pubblicitari. Il progetto non ha alcun fine di lucro, ma nasce unicamente per aiutare a far fronte all'epidemia. Non è esclusa la condivisione di dati al fine di favorire la ricerca scientifica, ma solo previa completa anonimizzazione e aggregazione degli stessi.

[English]

Q: Does Immuni share or sell my data?

A: All data is controlled by the Ministry of Health. In no case will your data be sold or used for commercial reasons, including profiling for advertising purposes. This is a non-profit project that stems only from the desire to help defeat the epidemic. Data may be shared to facilitate scientific research, but only after its complete anonymisation and aggregation.

Posso cambiare la lingua dell'app?

[029]

[Italian]

Q: Posso cambiare la lingua dell'app?

A: Le lingue attualmente supportate dall'app sono l'italiano, l'inglese, il tedesco, il francese e lo spagnolo. L'app usa la stessa lingua che hai impostato sul tuo smartphone, se disponibile, altrimenti l'inglese. Perciò per cambiare la lingua dell'app dovrai cambiare la lingua del tuo dispositivo.

[English]

Q: Can I change the language of the app?

A: The languages currently supported are Italian, English, German, French, and Spanish. The app uses the same language that's set on your smartphone, where available. Otherwise, it uses English. Therefore, to change the language of the app, you'll need to change the language of your device.

Non vivo in una delle regioni che aderiscono al progetto pilota. Posso usare comunque l'app?

A: L'app si può scaricare da qualsiasi regione. Nelle regioni che aderiscono al progetto pilota (Abruzzo, Liguria, Marche e Puglia), gli utenti che risultano positivi al virus possono già caricare i loro codici casuali associati al loro dispositivo con l'aiuto di un operatore sanitario, permettendo a Immuni di avvisare del rischio di contagio gli utenti con cui sono stati a contatto. In altre parole, Immuni avviserà del rischio di contagio quelle persone (indipendentemente da dove si trovino) che siano state a contatto con utenti risultati positivi nelle regioni che aderiscono al progetto pilota.

Dopo aver installato l'app, mi compare un pop-up che dice “Le notifiche di esposizione al COVID-19 non sono più supportate nella tua zona”. Cosa significa?

A: Apple ha attivato una misura di sicurezza che impedisce l'utilizzo di Immuni quando ci si trova in paesi che non siano l'Italia. A causa di un bug di sistema, a volte anche persone che si trovano in Italia vengono erroneamente avvisate che le notifiche di esposizione hanno smesso di funzionare. Si tratta di un problema tecnico che Apple sta correggendo. Il messaggio non ha nulla a che vedere con il fatto che tu ti trovi o meno in una regione che aderisce al progetto pilota.

Cos'è e come funziona il codice OTP?

A: OTP sta per password valida una sola volta, infatti viene anche detta password usa e getta. Nel caso in cui un utente risulti positivo e voglia caricare le chiavi casuali associate al suo dispositivo per avvisare i suoi contatti, dovrà dettare il codice OTP all'operatore sanitario che ha comunicato l'esito del tampone. Il codice verrà validato, e l'utente potrà quindi procedere al caricamento. Il codice OTP viene utilizzato soltanto in caso di positività al virus.

Perché, per usare l'app su un sistema Android mi viene richiesto di attivare il GPS? Significa che l'app accede alla mia posizione?

A: A causa di una limitazione del sistema operativo, sui dispositivi Android il servizio di localizzazione dev'essere attivo per permettere all'app di accedere al Bluetooth. Tuttavia, l'app non chiede il permesso di accedere alla tua posizione e non può quindi sapere dove ti trovi.

Come funziona il caricamento dei dati? Posso decidere di caricare i miei dati quando voglio?

A: La funzione di caricamento dati serve soltanto se si risulta essere positivi al virus. In quel caso, si può decidere volontariamente di caricare i codici casuali associati al proprio dispositivo per avvisare i contatti stretti del rischio di contagio. Per evitare che chiunque possa caricare i propri dati anche se non è positivo al virus, per effettuare il caricamento occorre l'assistenza di un operatore sanitario autorizzato.

In che modo vengo informato che potrei essere a rischio di contagio? Cosa dovrò fare in quel caso? Come vengo notificato?

A: Se l'app rileva che sei stato esposto al rischio di contagio, ti invierà una notifica. L'app ti fornirà indicazioni dettagliate sul da farsi, ad esempio ti consiglierà di metterti in contatto con il tuo Medico di Medicina Generale o il tuo Pediatra di Libera Scelta. Non c'è nessun obbligo di seguire le indicazioni che l'app ti darà, ma ti consigliamo vivamente di farlo per proteggere la tua salute e quella dei tuoi cari.

Ho un dispositivo Huawei o Honor e non vedo Immuni su Google Play. Cosa devo fare per scaricare l'app?

A: Molte delle persone che hanno installato Immuni su un dispositivo Huawei o Honor hanno riscontrato difetti di funzionamento. I difetti non sono dovuti all'app ma all'interazione tra il sistema di notifiche di esposizione messo a disposizione da Google e i dispositivi menzionati. Google è al corrente della problematica e sta lavorando per trovare al più presto una soluzione. In attesa che il problema sia stato risolto abbiamo disabilitato il download di Immuni da Google Play per smartphone Huawei e Honor.

Ho installato l'app sul mio iPhone, ma rimango bloccato alla schermata che mi chiede di abilitare le notifiche di esposizione al COVID-19. Cosa devo fare?

A: Apple ha attivato una misura di sicurezza che impedisce l'utilizzo di Immuni quando ci si trova in paesi che non siano l'Italia. Questo significa che non potrai utilizzare Immuni se non ti trovi in Italia. A causa di un bug del sistema di notifiche di esposizione, a volte la funzionalità viene disabilitata anche quando ci si trova in Italia. Si tratta di un problema tecnico che Apple sta correggendo. Se ti trovi bloccato nella fase di configurazione dell'app, riprova più tardi.