

SENATO DELLA REPUBBLICA

XVI LEGISLATURA

Doc. CCXXI

n. 6

RELAZIONE

SUL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DI CONTROLLO DELLA TRACCIABILITÀ DEI RIFIUTI (SISTRI)

(Aggiornata al 31 dicembre 2016)

*(Articolo 13, comma 3, del decreto-legge 29 dicembre 2011, n. 216,
convertito, con modificazioni, dalla legge 24 febbraio 2012, n. 14)*

Presentata dal Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare

(GALLETTI)

Comunicata alla Presidenza l'8 marzo 2017



Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare

Direzione Generale per i Rifiuti e l'Inquinamento

Relazione al Parlamento sullo stato di attuazione del sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti (SISTRI) - giugno – dicembre 2016 -

(articolo 13, comma 3, decreto legge 29 dicembre 2011, n. 216)

PREMESSA

La tracciabilità dei rifiuti è prevista, a livello comunitario, dall'articolo 17 della direttiva 2008/98/CE che dispone che: *"gli Stati membri adottano le misure necessarie affinché la produzione, la raccolta, il trasporto, lo stoccaggio e il trattamento dei rifiuti pericolosi siano eseguiti in condizioni tali da garantire la protezione dell'ambiente e della salute umana, al fine di ottemperare le disposizioni di cui all'articolo 13, comprese misure volte a garantire la tracciabilità dalla produzione alla destinazione finale e il controllo dei rifiuti pericolosi ..."*.

La direttiva comunitaria impone la tracciabilità dei rifiuti solo con riferimento ai rifiuti pericolosi e lascia liberi gli Stati membri di definire gli strumenti di attuazione.

In tale contesto, lo Stato italiano ha scelto di adottare un sistema di tracciabilità informatica mediante il sistema SISTRI e, in alcune fattispecie, di estendere la tracciabilità - mediante gli strumenti dei registri di carico e scarico e dei formulari di trasporto - anche ai rifiuti non pericolosi.

Con specifico riferimento al SISTRI, il sistema è stato concepito al fine di rendere tracciabile la gestione dei rifiuti, migliorare l'efficacia dei controlli, prevenire e ridurre il rischio di infiltrazioni da parte della criminalità organizzata, semplificare le procedure di trasmissione e raccolta delle informazioni. Tali obiettivi, mediante l'informatizzazione e l'utilizzo di dispositivi elettronici idonei a consentire la trasmissione dei dati, il monitoraggio del percorso effettuato dai mezzi di trasporto dei rifiuti, nonché degli accessi agli impianti di gestione (chiavette usb, dispositivi di localizzazione satellitare dei mezzi di trasporto, sistemi di videosorveglianza).

Riguardo all'andamento negli anni del sistema di tracciabilità dei rifiuti non possono sottacersi una serie di difficoltà sorte in sede di applicazione pratica del sistema da cui è scaturita la necessità di operare, gradualmente, mediante aggiustamenti, modifiche ed integrazioni sotto il profilo tecnico e normativo, condivisi anche con l'utenza, a seguito di una continua attività di confronto, ascolto e dialogo.

Questo Ministero, infatti, ha constatato, nel tempo, l'impossibilità di imporre autoritativamente agli utenti un sistema non condiviso, non adeguatamente collaudato e calibrato rispetto alle specifiche esigenze rappresentate dalle imprese, per il rischio, diversamente, di mettere a repentaglio la tracciabilità dei rifiuti e l'ordine sociale. Si è, in

particolare, dovuto inevitabilmente considerare che il funzionamento del sistema SISTRI è subordinato alla collaborazione degli operatori.

EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO

Il sistema SISTRI è stato realizzato in attuazione degli articoli 1, comma 1116, legge 27 dicembre 2006, n. 296 (Finanziaria 2007); 14 bis, della legge 3 agosto 2009, n. 78 e 189, comma 3 bis del decreto legislativo 3 aprile 2006, n.152 (come introdotto dal decreto legislativo 16 gennaio 2008, n. 4).

La prima disciplina del sistema è stata definita con il decreto ministeriale 17 dicembre 2009, oggetto di reiterate modifiche e proroghe finalizzate ad adeguare le procedure alle molteplici esigenze manifestate, in più occasioni, dagli operatori dei settori interessati.

Successivamente, anche per esigenze di coordinamento normativo, è stato adottato il decreto ministeriale 18 febbraio 2011, n.52, Regolamento recante istituzione del sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti, ai sensi dell'articolo 189 del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e dell'articolo 14-bis del decreto-legge 1° luglio 2009, n. 78, convertito, con modificazioni, dalla legge 3 agosto 2009, n. 102.

Una serie di modifiche nella normativa primaria hanno mutato radicalmente il quadro di riferimento, a partire dai soggetti obbligati (si vedano, a tal proposito, l'articolo 11 del Decreto legge 31 agosto 2013, n. 101, che ha previsto, tra l'altro, la sostituzione dei commi 1, 2 e 3 dell'articolo 188-ter del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, ridefinendo, sostanzialmente, i soggetti obbligati e, in particolare, limitando l'obbligatorietà del sistema ai soli rifiuti pericolosi, nonché il DM 24 aprile 2014 che ha fornito indicazioni circa le categorie di soggetti obbligati, esonerando, sostanzialmente, a parte talune specificità, i produttori di rifiuti pericolosi con meno di dieci dipendenti).

Parallelamente, nel corso delle molteplici consultazioni esperite con gli operatori interessati, si è posta l'esigenza di un'ottimizzazione e di una semplificazione del sistema. A seguito delle segnalazioni pervenute dalle categorie di operatori interessati, sono state apportate modifiche al sistema operativo ed all'infrastruttura SISTRI, che hanno determinato un sostanziale scollamento tra il sistema informatico reale e le procedure descritte nel regolamento vigente. A tale proposito, tra le criticità rilevate dalle imprese, oltre all'esigenza di revisione della normativa, era stata segnalata la necessità di eliminare le procedure tecniche e di dettaglio, nonché la modulistica dal testo regolamentare, in modo da poter agevolmente e tempestivamente procedere all'aggiornamento delle stesse, in caso di modifiche apportate al sistema.

Tali istanze sono state in parte recepite dalla normativa primaria che, con l'articolo 14, comma 2-bis, lett. b), del decreto legge 24 giugno 2014, n. 91, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 agosto 2014, n. 116, ha aggiunto all'articolo 11 del decreto legge 31 agosto 2013, n. 101, il comma 9-bis fissando il termine finale di efficacia del contratto con la Concessionaria SELEX, che, a seguito delle proroghe disposte con il decreto legge 30

dicembre 2016, n. 244, è stabilito alla data del subentro nella gestione del servizio da parte del concessionario individuato con le procedure di cui al comma 9-bis, del citato articolo 11 e comunque non oltre il 31 dicembre 2017.

La norma del decreto legge n.101 *cit.* ha previsto, altresì, l'avvio delle procedure per l'affidamento della concessione del servizio nel rispetto dei principi di economicità, semplificazione, interoperabilità tra sistemi informatici e costante aggiornamento tecnologico.

Il decreto ministeriale 30 marzo 2016, n.78, recante "*Disposizioni relative al funzionamento e all'ottimizzazione del sistema della tracciabilità dei rifiuti in attuazione dell'articolo 188 bis, comma 4 bis, del decreto legislativo 3 aprile 2006, n.152*" è intervenuto a sostituire il previgente regolamento n.52/2011, al fine di riordinare la disciplina di riferimento e fronteggiare le segnalate criticità, tra le quali la sovrapposizione di disposizioni non perfettamente coordinate tra loro - soprattutto con riguardo al rapporto tra normativa primaria e secondaria - conseguente ai diversi interventi normativi succedutisi nel tempo. Inoltre, il nuovo decreto persegue la finalità di eliminare dal testo regolamentare le procedure tecniche e di dettaglio, nonché la modulistica di riferimento, in modo da consentire, se necessario, l'agevole e tempestivo aggiornamento delle stesse, in caso di eventuali modifiche al sistema operativo ed all'infrastruttura SISTRI, che, sulla base dell'esperienza acquisita, necessitano di continui adeguamenti, anche legati all'evoluzione tecnologica.

Il citato decreto, ancora, recepisce la normativa primaria che, con l'articolo 14, comma 2-bis, lett. b), del decreto legge 24 giugno 2014, n. 91, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 agosto 2014, n.116, ha aggiunto all'articolo 11 del decreto legge 31 agosto 2013, n. 101, il comma 9-bis, prevedendo l'avvio delle procedure per l'affidamento della concessione del servizio nel rispetto dei principi di economicità, semplificazione, interoperabilità tra sistemi informatici e costante aggiornamento tecnologico.

Il provvedimento tiene in parte in considerazione anche quanto emerso dalle consultazioni delle associazioni di categoria interessate effettuate nell'ambito del Tavolo tecnico di monitoraggio e concertazione del SISTRI di cui all'articolo 11, comma 13, del decreto legge n. 101/2013, convertito con modificazioni dalla legge n. 125/2013, stabilendo l'ottimizzazione del sistema attraverso l'eliminazione dei dispositivi Black Box e USB ad esse collegate, previa verifica di sostenibilità tecnico-economica svolta dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

L'entrata in vigore del nuovo regolamento sul funzionamento del SISTRI è stata, altresì, accompagnata da un sistematico lavoro di revisione tecnica per l'aggiornamento della manualistica di riferimento. Tale lavoro si è concluso con la pubblicazione, in data 7 giugno 2016, del "*Manuale Operativo*" del SISTRI nonché delle "*Procedure di iscrizione e Gestione Fascicolo Azienda*" quale supporto informativo e procedurale per i soggetti, obbligati o che aderiscono su base volontaria, interessati dall'iscrizione al SISTRI ed alla gestione del proprio fascicolo. Le procedure contenute nel manuale sono state approvate con decreto direttoriale n. 63 del 7 giugno 2016, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 23 comma 2 del citato

regolamento che dispone che fino all'approvazione delle procedure operative, da approvarsi con specifico decreto ministeriale, si applicano le procedure indicate nei manuali e nelle guide rese disponibili sul sito Sistri, previo visto di approvazione del Ministero dell'ambiente.

AFFIDAMENTO DEL SISTEMA

L'articolo 11, comma 9 bis del decreto legge 31 agosto 2013, n.101, convertito in legge, con modificazioni, dall' art. 1, comma 1, L. 30 ottobre 2013, n. 125, prevede che *"... entro il 30 giugno 2015 il Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare, anche avvalendosi della società Consip Spa, per lo svolgimento delle relative procedure, previa stipula di convenzione per la disciplina dei relativi rapporti, avvia le procedure per l'affidamento della concessione del servizio nel rispetto dei criteri e delle modalità di selezione disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, e dalle norme dell'Unione europea di settore, nonché dei principi di economicità, semplificazione, interoperabilità tra sistemi informatici e costante aggiornamento tecnologico"*.

In data 17 febbraio 2015, il Ministero dell'ambiente e la Consip S.p.A. hanno stipulato la *"Convenzione per lo svolgimento della procedura di affidamento del servizio di concessione del sistema di tracciabilità dei rifiuti (Sistri) nonché per lo svolgimento di attività di supporto in tema di acquisizione di beni e servizi strumentali alla realizzazione del Sistema di Tracciabilità dei Rifiuti"*, in ragione della quale la Consip S.p.A. ha indetto, nei termini di legge, una procedura ristretta avente ad oggetto il servizio di concessione del sistema SISTRI, con Bando di gara pubblicato sulla GURI n. 76 del 1 luglio 2015 e sulla GUUE S-124 del 01 luglio 2015.

All'esito della gara è risultata aggiudicataria dell'affidamento del sistema, il RTI formato dalle società Almviva s.p.a., Agriconsunting s.p.a. e Telecom Italia s.p.a.

Sull'affidamento della gara risulta attualmente pendente un ricorso amministrativo, promosso dal gruppo di imprese non utilmente selezionato, per i dettagli del quale si rinvia alla lettura del paragrafo seguente.

STATO DEL CONTENZIOSO

Al riguardo, si segnala, in primo luogo, l'avvio di varie indagini sull'affidamento del sistema e sull'esecuzione del contratto, alcune delle quali ancora pendenti ed altre concluse, in primo grado, con l'accertamento di condotte illecite e con la condanna, in sede penale, a carico dei rappresentanti della Società concessionaria.

Si segnala, inoltre, la presentazione di alcuni ricorsi giurisdizionali amministrativi che hanno inciso in modo significativo sul lineare e tempestivo prosieguo delle attività di questo Ministero.

In particolare, si segnala il contenzioso promosso dal raggruppamento di imprese non utilmente selezionato sull'aggiudicazione della gara espletata per l'affidamento del servizio SISTRI, che, determinando uno stato di incertezza sull'individuazione del nuovo concessionario, ha causato un significativo rallentamento delle attività, impedendo la tempestiva progettazione del sistema nei termini indicati nel capitolato di gara.

In tale contesto, l'Amministrazione non ha ritenuto opportuno procedere in questa fase, sino alla conclusione del giudizio, alla sottoscrizione del contratto con il nuovo concessionario.

Sul punto, si coglie l'occasione per porre all'attenzione che la II Sezione del Tribunale Amministrativo Lazio – Roma, nell'esaminare la domanda di sospensione dell'aggiudicazione della gara per l'affidamento del servizio SISTRI presentata dalla società seconda classificata, non ha accolto l'istanza cautelare, ma ha rinviato la trattazione del merito fissando l'udienza al 25 gennaio 2017 (ordinanza n.7114/2016 del 10 novembre 2016).

In tale udienza il Giudice, preso atto dell'avvenuto svolgimento da parte della Consip del procedimento di valutazione di anomalia dell'offerta, ha deliberato la conclusione del ricorso, essendo venuto meno il motivo del contendere. Nelle more di tale decisione, la Consip aveva proceduto, preliminarmente, al ritiro dell'aggiudicazione a favore della RTI Almagora, Agriconsulting e Telecom Italia, in attesa della determinazione.

A seguito di tale delibera la Consip procederà all'aggiudicazione, avviando così nuovamente la fase di "stand and still" quale termine dilatorio che si frappone tra l'aggiudicazione definitiva e la stipula del contratto, precludendone il suo perfezionamento al fine di consentire, a chi ne è interessato e ne sia legittimato, di valutare se proporre o meno ricorso, senza che la tutela della sua posizione giuridica venga pregiudicata o limitata dalla conclusione del contratto medesimo.

A tutto ciò si aggiunge anche la pendenza di un ulteriore ricorso giurisdizionale amministrativo presentato da alcune società informatiche per l'annullamento del decreto ministeriale 30 marzo 2016, n.78, che contiene – come precedentemente illustrato – le disposizioni di riferimento per l'ottimizzazione del sistema di tracciabilità, anche contemplati nel capitolato di gara (ricorso n. RG 9236/2016).

In particolare, i ricorrenti hanno censurato le previsioni contenute nell'articolo 23 del decreto citato che, in attuazione dell'articolo 11, comma 9-bis, del decreto-legge 31 agosto 2013, n. 101, convertito, con modificazioni, dalla legge 30 ottobre 2013, n.125, indica gli obiettivi delle procedure di affidamento del sistema di tracciabilità informatica, tra cui la razionalizzazione e la semplificazione dello stesso, attraverso l'abbandono dei dispositivi attualmente in uso e l'individuazione di strumenti idonei a garantire l'efficace resa del servizio di tracciabilità dei rifiuti, nel rispetto della direttiva comunitaria di riferimento.

Il decreto ministeriale 30 marzo 2016, n.78 prevede, inoltre, che l'aggiornamento del sistema contempli, tra l'altro, la possibilità di tenuta in formato elettronico dei registri di carico e scarico e dei formulari di trasporto con compilazione in modalità *off-line* e trasmissione asincrona dei relativi dati, la generazione automatica del modello unico di dichiarazione di cui alla legge 25 gennaio 1994, n.70, ai fini della dematerializzazione della

corrispondente documentazione, nonché la semplificazione degli obblighi informativi alle imprese attraverso l'interazione e il coordinamento con banche dati in uso alla pubblica amministrazione e la garanzia di interoperabilità con i sistemi gestionali utilizzati dalle imprese.

Le valutazioni di questa Amministrazione in merito a diverse scelte tecniche finalizzate all'ottimizzazione del sistema risultano, quindi, condizionate anche dall'esito del giudizio citato.

INDAGINE CONOSCITIVA DELLA CORTE DEI CONTI

Nell'esercizio dei poteri di controllo sanciti dall'articolo 3 della legge 14 gennaio 1994, n. 20, la Corte dei Conti ha disposto un'indagine sul Sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti – SISTRI, che si è conclusa con la deliberazione n.4/2016/G al fine di valutare le modalità di attuazione delle disposizioni di riferimento, nonché lo sviluppo e l'evoluzione dello stesso, in considerazione anche dei numerosi interventi normativi che si sono succeduti nel corso del tempo a governo della vicenda in argomento.

All'esito dell'istruttoria, la Corte dei conti, Sezione centrale di controllo sulla gestione delle amministrazioni dello Stato, nell'Adunanza dei collegi I e II e del collegio per il controllo sulle entrate del 14 aprile 2016 ed a seguito delle Camere di consiglio del 21 aprile 2016 e 30 maggio 2016, ha adottato la Deliberazione n.4/2016/G, con la quale ha formulato le seguenti conclusioni e raccomandazioni:

- a) proseguire con maggiore linearità e fermezza nell'obiettivo di assicurare il controllo nel settore dei rifiuti, anche valutando l'opportunità di includere nuovamente, tra soggetti obbligati, i produttori di rifiuti pericolosi con meno di dieci dipendenti;*
- b) provvedere all'armonizzazione delle disposizioni attualmente vigenti con riferimento agli adempimenti in materia di tracciabilità dei rifiuti (sia informatici che cartacei), anche colmando la lacuna normativa segnalata da Ispra con riferimento alle criticità relative al combinato delle disposizioni in materia di obbligo della dichiarazione MUD;*
- c) provvedere ad adottare il decreto di cui all'articolo 188-ter del decreto legislativo n.152/2006, per definire le procedure e le modalità di utilizzo del Sistri da parte delle Forze armate, della Polizia e del Corpo nazionale dei Vigili del fuoco;*
- d) prevedere l'attuazione di un sistema che consenta la tracciabilità delle attività condotte all'interno degli impianti di gestione dei rifiuti;*
- e) verificare la congruità dei criteri economici e dei termini in base ai quali è determinato il valore della concessione per la gestione del sistema che sarà stipulata in esito alla gara bandita da Consip s.p.a.*

Il Ministero, con nota prot. 17981/RIN del 7 dicembre 2016 ha provveduto a comunicare alla Corte ed al Parlamento le misure adottate, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 3, comma 6,

legge 14 gennaio 1994, n.20, trasmettendo la relazione sulle iniziative assunte in aderenza alle raccomandazioni formulate dalla Corte.

STATO DI ATTUAZIONE DEL SISTEMA

Allo stato, l'architettura informatica del sistema è in fase di rivisitazione in ragione della necessità di progettare una piattaforma informatica semplificata ed ottimizzata, secondo quanto disposto dalla normativa citata e, in particolare, dall'articolo 23 del decreto ministeriale 30 marzo 2016, n.78.

Le suddette attività, avviate già a partire dal mese di giugno con il soggetto affidatario della gara espletata per l'affidamento del sistema, hanno subito un significativo rallentamento a causa dell'avvio del contenzioso amministrativo sopra descritto.

In tale contesto, nelle more della completa progettazione e realizzazione della architettura del sistema e della piena operatività dello stesso e, allo scopo di assicurare senza soluzione di continuità la tracciabilità dei rifiuti imposta a livello comunitario, l'articolo 12 del decreto legge cosiddetto "milleproroghe" (decreto legge 30 dicembre 2016, n. 244) proroga il termine finale di efficacia del contratto con l'attuale concessionario (Selex service management s.p.a.) che, quindi, nelle more del subentro del nuovo concessionario, assicurerà il mantenimento dell'attuale sistema.

Inoltre, agli adempimenti informatici previsti dal SISTRI rimangono temporaneamente affiancati anche quelli "cartacei" (c.d. doppio binario), originariamente previsti dal decreto legislativo 3 aprile 2006, n.152, che, comunque, garantiscono la completa conformità a quanto disposto a livello comunitario in materia di tracciabilità. In particolare, la norma citata proroga fino alla data del subentro nella gestione del servizio da parte del nuovo concessionario del sistema e, comunque, non oltre il 31 dicembre 2017, il cosiddetto "doppio regime", vale a dire l'obbligo di rispettare le previsioni in materia di registro di carico e scarico, formulario di trasporto ed invio della comunicazione annuale al catasto dei rifiuti (MUD), come disciplinati dalle norme antecedenti alle modifiche apportate al codice ambientale con il decreto legislativo 3 dicembre 2010, n. 205.

La disposizione citata prevede, inoltre, fino alla medesima data, la non applicazione delle sanzioni relative al SISTRI, fatta eccezione per quelle irrogate nei casi di omessa iscrizione e di omesso versamento del contributo (previste dall'articolo 260-bis, commi 1 e 2, del codice ambientale), per le quali resta confermata la decorrenza, disposta con il decreto milleproroghe dello scorso anno, del 1 aprile 2015 e la riduzione del 50%, fino alla data del subentro nella gestione del servizio da parte del nuovo concessionario del sistema e, comunque, non oltre il 31 dicembre 2017.

Allo stato, infatti - come premesso - la tracciabilità dei rifiuti è comunque garantita mediante l'adozione congiunta e complementare della modalità informatica con quella cartacea, per tutti gli operatori che producono e gestiscono non solo rifiuti pericolosi ma anche rifiuti non pericolosi.

Tale considerazione appare essenziale ai fini della programmazione delle successive iniziative, in quanto la conformità alle previsioni comunitarie del sistema di tracciabilità attualmente vigente, consente l'avvio progressivo dello stesso assistito da una adeguata fase di sperimentazione, con l'adozione di misure proporzionali ed eventualmente differenziate, in relazione alle specifiche tipologie di operatori.

DETTAGLIO DELLE ATTIVITA' SVOLTE DAL MINISTERO DELL'AMBIENTE NEL PERIODO GIUGNO - DICEMBRE 2016

Oltre alle attività svolte, come descritte nei paragrafi precedenti, appare utile fornire indicazioni di dettaglio su alcune delle attività svolte nel periodo giugno-dicembre 2016.

a) sospensione degli obblighi di installazione e di utilizzo delle black box

L'articolo 23 del decreto ministeriale 30 marzo 2016, n.78, prevede la possibile sospensione degli obblighi di installazione e di utilizzo delle black box e dei dispositivi USB ad esse collegate. Al riguardo, questo Ministero, come previsto dalla norma indicata, ha richiesto all'Agenzia per l'Italia Digitale una verifica di sostenibilità tecnico-economica.

A seguito di un'approfondita analisi, l'Agenzia ha concluso che tale modifica non si rende opportuna sotto il profilo né tecnico né economico, anche alla luce della verosimile compromissione della qualità del software e dei servizi erogati, della possibile limitazione di alcune funzioni di controllo affidate al SISTRI, nonché della generazione di nuovi costi in una fase, quale quella attuale, conclusiva del rapporto contrattuale con il concessionario.

L'Agenzia per l'Italia Digitale ha suggerito, sul punto, di affidare tale implementazione al nuovo soggetto subentrante nella concessione, in modo da assicurare modalità efficaci per contemperare le esigenze di controllo con quelle di semplificazione.

Il tema del tracciamento del trasporto è pertanto, ad oggi, inserito nell'ambito della valutazione del progetto con il nuovo concessionario, al quale l'Amministrazione ha richiesto la formulazione di una soluzione architettuale che preveda la tracciabilità dei percorsi degli automezzi e dei rifiuti trasportati in grado di conferire a tale componente del processo, carattere di semplicità, praticità economicità ed efficacia mediante l'utilizzo di strumentazioni tecnologicamente evolute.

b) armonizzazione delle disposizioni attualmente vigenti con riferimento agli adempimenti in materia di tracciabilità dei rifiuti (sia informatici che cartacei)

I competenti Uffici sono impegnati nel lavoro di revisione normativa, già avviato con la riscrittura del decreto ministeriale 18 febbraio 2011, n. 52 (sostituito dal decreto ministeriale 30 marzo 2016, n. 78).

Specificamente, occorrono alcuni interventi integrativi del decreto legislativo 3 aprile 2006, n.152, per disciplinare gli adempimenti cartacei, alternativi al SISTRI (formulari - registri e MUD), per coloro che non sono obbligati alla tracciabilità informatica (es. rifiuti non pericolosi). Dovranno essere oggetto di revisione le disposizioni previste dagli artt. 258, 260 bis, 260 ter d.lgs. 152/06 e articolo 39 d.lgs. 205/2010, nonché il regime delle responsabilità (art.188 d.lgs. 152/06) che, in conseguenza delle numerose modifiche normative intervenute nel tempo – che, tra l'altro, hanno mutato il quadro dei soggetti obbligati al SISTRI - attualmente difettano per un perfetto coordinamento con la vigente disciplina di riferimento della tracciabilità informatica.

L'intervento normativo in corso di redazione, quindi, dovrebbe avere come effetto quello di procedere alla revisione delle norme elencate, in modo da rendere organica e coerente la disciplina.

Con riferimento alle sanzioni si sta valutando la previsione dell'unificazione delle sanzioni da applicare alle violazioni relative agli adempimenti nel caso di utilizzo del sistema cartaceo con quelle relative agli adempimenti riguardanti l'utilizzo del sistema informatico.

Ad esempio, la mancata tenuta di un formulario di trasporto "cartaceo" dovrebbe essere punita in maniera equivalente alla mancata tenuta della scheda di movimentazione informatica, così da non differenziare le conseguenze di eventuali comportamenti illeciti, tra le diverse categorie di operatori.

Altresì, è oggetto di valutazione l'inserimento di meccanismi di graduazione e proporzionalità delle sanzioni, la cui applicazione, con riferimento alle modalità di utilizzo del sistema e di immissione dei dati, è attualmente sospesa, al fine di rendere meno impattante la prima fase di avvio del SISTRI, nella completa vigenza del regime sanzionatorio.

c) adozione del decreto di cui all'articolo 188 ter, comma 8, del decreto legislativo 3 aprile 2000, n. 152

L'articolo 188 ter, comma 8, del decreto legislativo 3 aprile 2000, n. 152, prevede l'emanazione di un decreto interministeriale con cui adottare particolari metodologie per l'applicazione del Sistema di tracciabilità alle Forze Armate, alla luce delle loro peculiari esigenze operative/organizzative. Tale decreto si prefigge lo scopo di "adattare" alcune procedure abbastanza "rigide" presenti nel SISTRI, cercando di conciliare le finalità di tracciabilità con le esigenze di riservatezza connesse alle attività di difesa e sicurezza militare dello Stato. L'Amministrazione, anche in aderenza alle raccomandazioni formulate dalla Corte dei Conti nell'indagine conoscitiva su esposta, ha ritenuto necessario confrontarsi nuovamente con le Amministrazioni con le quali, sin dal 2014, aveva condiviso una preliminare bozza di testo normativo, successivamente emendata a seguito di ulteriori richieste di modifica formulate dalle Amministrazioni interessate. Nel corso dell'incontro svoltosi nei mesi scorsi, il Ministero dell'ambiente, dopo aver illustrato l'aggiornamento della normativa SISTRI con l'adozione del decreto 30 marzo 2016, n.78 e l'imminente conclusione

del bando di gara per l'affidamento ad un nuovo concessionario del sistema di tracciabilità, si è dichiarato pronto ad ottemperare all'immediata adozione del provvedimento, a valle di una conferma, da parte dei Ministeri interessati (Difesa, Interno ed Economia), circa la necessità improcrastinabile di procedere all'adozione di tale decreto, anche alla luce di tutti gli oneri connessi.

Segnatamente, l'adozione del decreto in questa fase transitoria determinerebbe la necessità, per i soggetti su indicati di procedere all'iscrizione al SISTRI e dotarsi dei relativi dispositivi, sopportandone costi economici ed amministrativi, nella consapevolezza che il sistema è in fase di completa evoluzione. D'altra parte, l'adesione del comparto delle Forze armate, richiedendo procedure differenziate rispetto alla genericità degli utenti, imporrebbe modifiche strutturali al sistema informatico particolarmente onerose.

L'Ufficio legislativo del Ministero della Difesa, valutati gli impatti di natura economica derivanti da tale decisione, ha ritenuto opportuno attendere gli esiti della gara Consip per poi procedere alla finalizzazione del decreto interministeriale tenendo conto della impostazione tecnica definitiva del sistema che sarà proposta dall'aggiudicatario della gara stessa. Sebbene i rappresentanti delle altre Amministrazioni intervenute nel corso del citato incontro siano pervenuti alla medesima conclusione, ad oggi detta posizione non risulta formalizzata con nota ufficiale.

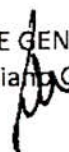
d) avvio confronto con nuovo concessionario a seguito di procedura di affidamento della gara per il servizio di tracciabilità dei rifiuti di cui all'art. 11, comma 9-bis del decreto legge 31 agosto 2013, n. 101, convertito con modificazione con legge 30 ottobre 2013, n. 125.

Nel mese di agosto 2016 si sono conclusi i lavori della commissione aggiudicatrice della gara indetta dalla Consip come centrale di committenza, che ha visto aggiudicatari della stessa il raggruppamento di imprese formato da Almviva SpA, Telecom SpA e Agriconsulting SpA.

Nelle more della stipula del contratto, il Ministero ha avviato i lavori di verifica per la realizzazione del nuovo sistema, analizzando la proposta di progetto presentata dalla RTI e valutando, specificatamente, le soluzioni tecnologiche adeguate tale da rendere effettivamente fruibili le procedure presentate e consentire, così, la più ampia diffusione del sistema.

Il lavoro di confronto con il nuovo concessionario è stato tuttavia sospeso, come già illustrato nel precedente paragrafo dedicato al "contenzioso in atto", in attesa della decorrenza dei termini previsti per la stipula del contratto.

IL DIRETTORE GENERALE
Dott. Mariano Grillo





Prot n. 1226/RIN del 27.1.2017
Agenzia per l'Italia Digitale
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Area Sicurezza e Cert-PA

A

Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare
Direzione Generale Rifiuti e Inquinamento
Dott. Mariano Grillo
dgrin@pec.minambiente.it

Oggetto: Attività di valutazione sullo stato di funzionamento del SISTRI, ai sensi dell'art. 1 del DM GAB/DEC/107/2012

Con riferimento alle previsioni di cui agli artt. 1 e 2 del decreto interministeriale GAB-DEC-2012_0000107 del 18/05/2012 ed in riscontro alla nota di pari oggetto, prot. RIN n. 97 del 4/01/2017, acquisita agli atti con prot AgID RU(I) 360 del 4/01/2017, si trasmette il sesto rapporto firmato digitalmente dal sottoscritto.

Si osserva che il permanere della situazione rilevata nel 2016, fa venir meno le motivazioni alla base delle verifiche di AgID previste dal DM GAB 107/2012, attività che, in assenza di modifiche funzionali al sistema, si riducono alla mera elaborazione delle informazioni di riepilogo trasmesse dal concessionario ed a disposizione dell'Amministrazione.

Il Responsabile

Firmato digitalmente da MARIO

TERRANOVA

Data: 2017.01.23 12:34:34 +01'00'



Agenzia per l'Italia Digitale
Presidenza del Consiglio dei Ministri

**VERIFICA DEL FUNZIONAMENTO
DEL SISTEMA PER LA TRACCIABILITÀ DEI RIFIUTI DENOMINATO
“SISTRI”**

*(artt. 1 e 2 del Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare
GAB-DEC-2012-0000107 del 18/05/2012)*

RAPPORTO N. 6

[GENNAIO – DICEMBRE 2016]

20/01/2016

INDICE

1	SOMMARIO	3
2	PREMESSA	4
3	GENERALITÀ	4
3.1	SCOPO DEL DOCUMENTO	4
3.2	RIFERIMENTI	4
3.3	TERMINI E DEFINIZIONI.....	5
4	DATI DI RIEPILOGO DEL MONITORAGGIO DEL SISTEMA	6
4.1	INDICE REPORT GIORNALIERI	6
4.2	INDICE REPORT SETTIMANALI	7
5	PRINCIPALI INDICATORI DI MONITORAGGIO	8
5.1	ATTIVITÀ SUL SISTEMA	9
5.2	ANDAMENTO DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA.....	11
5.3	INDICATORI PRESTAZIONALI RELATIVI AL CONTACT CENTER	12
5.4	ATTIVITÀ RELATIVE A DISPOSITIVI USB E BLACK BOX.....	14
5.5	INDICATORI RELATIVI ALL'UTILIZZO DEI SERVIZI DI INTEROPERABILITÀ	16
6	CONCLUSIONI	19

1 SOMMARIO

Il presente rapporto è predisposto ai sensi dell'art. 1 del decreto GAB-DEC-2012-0000107 del 18/05/2012 e prende in esame il periodo [gennaio - dicembre 2016].

Per le motivazioni già indicate nelle relazioni precedenti, visto il protrarsi della fase transitoria avviata con l'entrata in vigore del decreto legge 24 giugno 2014, n. 91 e s.m.i., prorogata dal decreto legge 30 dicembre 2015, n. 210 ed ulteriormente prorogata dal decreto legge 30 dicembre 2016, n. 244, l'attività condotta nel periodo indicato ha preso in esame esclusivamente i dati di riepilogo delle attività di monitoraggio sul sistema. Non essendo, infatti, pervenute segnalazioni di evoluzioni o modifiche significative, non sono state condotte con la società concessionaria specifiche verifiche di funzionamento per le finalità del DM GAB 107/2012.

Le registrazioni relative ai principali indicatori oggetto di analisi, acquisite con frequenza giornaliera e settimanale, non hanno evidenziato elementi di criticità o situazioni di malfunzionamento o degrado prestazionale. Rispetto a quanto riepilogato nel precedente Rapporto n.5, nell'ultimo anno si è rilevata una situazione sostanzialmente comparabile, che ha confermato l'andamento dei principali indicatori oggetto di monitoraggio, per i quali si rimanda alla reportistica di sintesi richiamata al paragrafo 4.

Nel paragrafo 5 si riepilogano i principali aspetti relativi alle attività sul sistema, allo scopo di rilevare eventuali variazioni intervenute nel periodo in esame rispetto alle situazioni già in precedenza oggetto di analisi.

2 PREMESSA

Il DM GAB-DEC-2012-0000107 del 18/05/2012, adottato in attuazione dell'art. 13, comma 3 del DL 216 del 2012, convertito con modificazioni dalla legge 24 febbraio 2012, n. 14, prevede che la Direzione generale per la tutela del territorio e delle risorse idriche del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare si avvalga di DigitPA per la verifica del funzionamento del sistema SISTRI. Lo stesso DM (art. 2) precisa le attività in cui si esplica la "verifica del funzionamento del sistema SISTRI" e prevede (art. 1, commi 2 e 3) che "DigitPA predispone rapporti semestrali sulla verifica del funzionamento del sistema, anche ai fini dell'elaborazione e trasmissione al Parlamento della relazione semestrale di cui all'art. 13, comma 3, del decreto legge 29 dicembre 2011, n. 216 convertito, con modificazioni, dalla legge 24 febbraio 2012, n. 14. Per il primo anno di avvio dell'operatività del SISTRI, DigitPA provvede alla verifica di cui al comma 2 con cadenza trimestrale".

In attuazione del DM indicato, DigitPA ha nominato un Responsabile delle attività ed un gruppo di esperti a supporto, costituendo quindi un apposito gruppo di lavoro con il compito di svolgere le attività a carico dell'Ente indicate nelle previsioni normative sopra richiamate.

Con l'entrata in vigore del DL 22 giugno 2012, n. 83, convertito con modificazioni dalla L. 7 agosto 2012, n. 134, l'Agenzia per l'Italia Digitale è subentrata ai compiti in precedenza svolti da DigitPA, ente che è stato soppresso.

Nel periodo al quale la presente relazione si riferisce non sono intervenute modifiche organizzative rispetto al periodo precedente. In attesa del consolidamento della disciplina di organizzazione dell'Agenzia, modificata con Determinazione del Direttore Generale N.432/2016 del 30 dicembre 2016, la responsabilità delle attività previste dal DM 18/5/2012 n. 107 nel corso del 2016 è stata mantenuta dall'ing. Mario Terranova, coadiuvato nell'attività dalla dott.ssa Caterina Ciarallo.

3 GENERALITÀ

3.1 SCOPO DEL DOCUMENTO

In relazione alle disposizioni normative richiamate in premessa, il presente documento costituisce il quinto Rapporto e riassume i risultati delle attività relative alle verifiche di funzionamento del SISTRI nel periodo gennaio – dicembre 2016.

3.2 RIFERIMENTI

I seguenti documenti, anche se non materialmente allegati, sono stati presi a riferimento per la redazione del presente rapporto e sono disponibili presso AgID.

- [R.1] Rapporto n. 1, riferito al periodo [giugno 2012 – dicembre 2012]
- [R.2] Rapporto n. 2, riferito al periodo [gennaio 2013 – settembre 2013]
- [R.3] Rapporto n. 3, riferito al periodo [ottobre 2013-settembre 2014]

- [R.4] Rapporto n. 4, riferito al periodo [ottobre 2014 – giugno 2015]
 [R.5] Rapporto n. 5 riferito al periodo [luglio 2015 – dicembre 2015]
 [R.6] *AgID – Metriche sul SISTRI – Giornata del ...* <tutti i giorni dal 1 gennaio al 29 dicembre 2016>; *AgID – Metriche sul SISTRI – Settimana dal – al –* <tutte le settimane dal venerdì al giovedì successivo, dalla settimana [1- 7 gennaio 2016] - alla settimana [16 – 22 dicembre 2016].

3.3 TERMINI E DEFINIZIONI

Acronimo/Termine	Descrizione
Agenzia/AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
Concessionario/Società concessionaria/Fornitore/Selex Se.Ma.	Società Selex Service Management S.p.A. affidataria del servizio di progettazione, gestione e manutenzione del SISTRI
DM/DL	Decreto Ministeriale/Decreto Legge
Decreto/DM 107	DM GAB-DEC-2012-0000107 del 18/05/2012
MATTM	Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare

4 DATI DI RIEPILOGO DEL MONITORAGGIO DEL SISTEMA

Sin dall'avvio della fase di esercizio, il 1 ottobre 2013, il fornitore ha attivato la collezione dei dati per la valorizzazione di indicatori rappresentativi delle attività degli utenti sul sistema e delle prestazioni erogate. Le informazioni di sintesi sono raccolte in report trasmessi all'Agenzia per posta elettronica con frequenza giornaliera e settimanale, report che si riepilogano a seguire.

4.1 INDICE REPORT GIORNALIERI

I report giornalieri contengono dati di riepilogo relativi a:

- andamento giornaliero delle chiamate inbound al Contact Center (ultimi 30 giorni),
- andamento giornaliero delle chiamate al Contact Center per fascia oraria e per tipologia;
- andamento giornaliero della banda occupata;
- classificazione dei servizi su volume di traffico.

Segue l'indice dei report trasmessi nel periodo di riferimento ai quali si rimanda per una visione puntuale dei risultati relative alle misure sopra indicate.

AGID - Daily Report SISTRI da 20160101 a 20160607	AGID - Daily Report SISTRI da 20160722 a 20160728
AGID - Daily Report SISTRI da 20160108 a 20160114	AGID - Daily Report SISTRI da 20160729 a 20160804
AGID - Daily Report SISTRI da 20160115 a 20160121	AGID - Daily Report SISTRI da 20160805 a 20160811
AGID - Daily Report SISTRI da 20160122 a 20160128	AGID - Daily Report SISTRI da 20160812 a 20160818
AGID - Daily Report SISTRI da 20160129 a 20160204	AGID - Daily Report SISTRI da 20160819 a 20160825
AGID - Daily Report SISTRI da 20160205 a 20160211	AGID - Daily Report SISTRI da 20160826 a 20160901
AGID - Daily Report SISTRI da 20160212 a 20160218	AGID - Daily Report SISTRI da 20160902 a 20160908
AGID - Daily Report SISTRI da 20160219 a 20160225	AGID - Daily Report SISTRI da 20160909 a 20160915
AGID - Daily Report SISTRI da 20160226 a 20160303	AGID - Daily Report SISTRI da 20160916 a 20160922
AGID - Daily Report SISTRI da 20160304 a 20160310	AGID - Daily Report SISTRI da 20160923 a 20160929
AGID - Daily Report SISTRI da 20160311 a 20160317	AGID - Daily Report SISTRI da 20160930 a 20161006
AGID - Daily Report SISTRI da 20160318 a 20160324	AGID - Daily Report SISTRI da 20161007 a 20161013
AGID - Daily Report SISTRI da 20160325 a 20160331	AGID - Daily Report SISTRI da 20161014 a 20161020
AGID - Daily Report SISTRI da 20160401 a 20160407	AGID - Daily Report SISTRI da 20161021 a 20161027
AGID - Daily Report SISTRI da 20160408 a 20160414	AGID - Daily Report SISTRI da 20161028 a 20161103
AGID - Daily Report SISTRI da 20160415 a 20160421	AGID - Daily Report SISTRI da 20161104 a 20161110
AGID - Daily Report SISTRI da 20160422 a 20160428	AGID - Daily Report SISTRI da 20161111 a 20161117
AGID - Daily Report SISTRI da 20160429 a 20160505	AGID - Daily Report SISTRI da 20161118 a 20161124

AGID - Daily Report SISTRI da 20160506 a 20160512	AGID - Daily Report SISTRI da 20161125 a 20161201
AGID - Daily Report SISTRI da 20160513 a 20160519	AGID - Daily Report SISTRI da 20161202 a 20161208
AGID - Daily Report SISTRI da 20160520 a 20160526	AGID - Daily Report SISTRI da 20161209 a 20161215
AGID - Daily Report SISTRI da 20160527 a 20160602	AGID - Daily Report SISTRI da 20161216 a 20161222
AGID - Daily Report SISTRI da 20160603 a 20160609	AGID - Daily Report SISTRI da 20161223a 20161229
AGID - Daily Report SISTRI da 20160610 a 20160616	
AGID - Daily Report SISTRI da 20160617 a 20160623	
AGID - Daily Report SISTRI da 20160624 a 20160630	
AGID - Daily Report SISTRI da 20160701 a 20160707	
AGID - Daily Report SISTRI da 20160708 a 20160714	
AGID - Daily Report SISTRI da 20160715 a 20160721	

Tab. 4.1.1-Indice dei report giornalieri trasmessi nel periodo [Gennaio - Dicembre 2016]

4.2 INDICE REPORT SETTIMANALI

I report settimanali contengono dati di riepilogo aggiornati su base settimanale relativi a:

- Movimentazioni effettuate – schede firmate dal destinatario (dati giornalieri);
- Situazione canali sincroni;
- Situazione canali asincroni;
- Trouble Tickets (dati cumulati e settimanali);
- Situazione Aziende obbligate e non (dati cumulati);
- Situazione attività registrate sul sistema (dati cumulati);
- Cambiamenti anagrafiche (dati giornalieri);
- Situazione periferiche token USB (dati giornalieri e cumulati);
- Situazione periferiche Black Box (dati cumulati e giornalieri);
- Indicatori sull'attività di Sistema (dati settimanali);
- Top aziende che utilizzano il Sistema (dati settimanali).

Segue l'indice dei report trasmessi nel periodo di riferimento ai quali si rimanda per una visione puntuale dei risultati relative alle misure sopra indicate.

AGID - Weekly Report SISTRI 20160107	AGID - Weekly Report SISTRI 20151001
AGID - Weekly Report SISTRI 20160114	AGID - Weekly Report SISTRI 20151008
AGID - Weekly Report SISTRI 20160121	AGID - Weekly Report SISTRI 20151015
AGID - Weekly Report SISTRI 20160128	AGID - Weekly Report SISTRI 20151022
AGID - Weekly Report SISTRI 20160204	AGID - Weekly Report SISTRI 20151029

AGID - Weekly Report SISTRI 20160211	AGID - Weekly Report SISTRI 20160728
AGID - Weekly Report SISTRI 20160218	AGID - Weekly Report SISTRI 20160804
AGID - Weekly Report SISTRI 20160225	AGID - Weekly Report SISTRI 20160811
AGID - Weekly Report SISTRI 20160303	AGID - Weekly Report SISTRI 20160825
AGID - Weekly Report SISTRI 20160310	AGID - Weekly Report SISTRI 20160901
AGID - Weekly Report SISTRI 20160317	AGID - Weekly Report SISTRI 20160908
AGID - Weekly Report SISTRI 20160324	AGID - Weekly Report SISTRI 20160915
AGID - Weekly Report SISTRI 20160331	AGID - Weekly Report SISTRI 20160922
AGID - Weekly Report SISTRI 20160407	AGID - Weekly Report SISTRI 20160929
AGID - Weekly Report SISTRI 20160414	AGID - Weekly Report SISTRI 20161006
AGID - Weekly Report SISTRI 20160421	AGID - Weekly Report SISTRI 20161013
AGID - Weekly Report SISTRI 20160428	AGID - Weekly Report SISTRI 20161020
AGID - Weekly Report SISTRI 20160505	AGID - Weekly Report SISTRI 20161027
AGID - Weekly Report SISTRI 20160512	AGID - Weekly Report SISTRI 20161103
AGID - Weekly Report SISTRI 20160519	AGID - Weekly Report SISTRI 20161110
AGID - Weekly Report SISTRI 20160526	AGID - Weekly Report SISTRI 20161117
AGID - Weekly Report SISTRI 20160602	AGID - Weekly Report SISTRI 20161124
AGID - Weekly Report SISTRI 20160609	AGID - Weekly Report SISTRI 20161201
AGID - Weekly Report SISTRI 20160616	AGID - Weekly Report SISTRI 20161208
AGID - Weekly Report SISTRI 20160623	AGID - Weekly Report SISTRI 20161215
AGID - Weekly Report SISTRI 20160630	AGID - Weekly Report SISTRI 20161222
AGID - Weekly Report SISTRI 20160707	
AGID - Weekly Report SISTRI 20160714	
AGID - Weekly Report SISTRI 20160721	

Tab. 4.2.1-Indice dei report settimanali trasmessi nel periodo [Gennaio – Dicembre 2016]

5 PRINCIPALI INDICATORI DI MONITORAGGIO

Per una visione completa degli andamenti dei principali indicatori relativi all'utilizzo del sistema, si rimanda alla reportistica di sintesi richiamata al paragrafo 4.

A seguire, al solo scopo di rilevare eventuali significative variazioni nel periodo di riferimento, si riepilogano i principali aspetti connessi alle attività sul sistema con riferimento alla situazione rilevata a fine dicembre 2016; laddove significativo, si evidenziano eventuali sviluppi o variazioni rispetto alla situazione risultante al termine del periodo di osservazione precedente (fine dicembre 2015).

A tale fine sono principalmente presi a riferimento i dati di riepilogo indicati nell'ultimo report settimanale del 2015 e nell'ultimo report settimanale del 2016.

5.1 ATTIVITÀ SUL SISTEMA

Nella figura che segue si riporta il *time plot* della serie dei dati relativi alle aziende che hanno utilizzato il SISTRI dal 1 ottobre 2013 (andamento cumulato con rappresentazione grafica limitata al 2016).

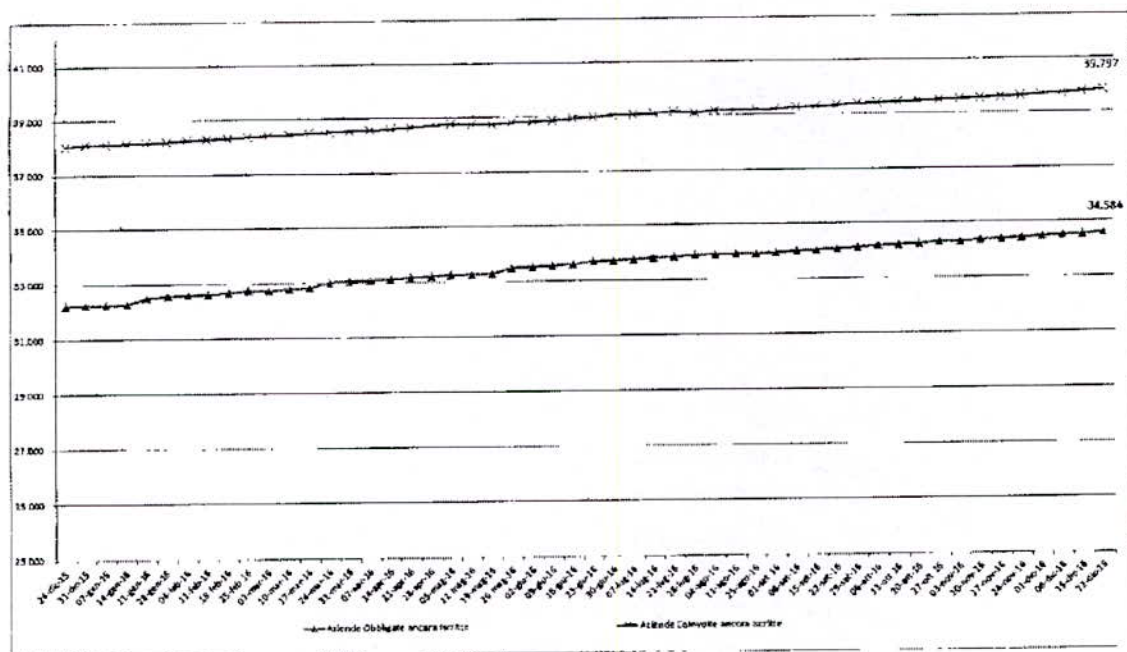


Fig. 5.1.1 - Andamento cumulato attività sul SISTRI dal 1 ottobre 2013 - estratto dal documento "AGID - Weekly Report SISTRI 20161222 - Settimana dal 16 al 22 Dicembre 2016"

Il grafico conferma gli andamenti già rilevati nell'anno precedente, con valori in crescita sia per quanto riguarda le aziende obbligate ancora iscritte (34.584 a fine dicembre 2016, rispetto a 32.245 registrati a fine dicembre 2015) che per quanto riguarda gli utenti effettivi¹ (39797 a fine dicembre 2016, rispetto a 38.099 a fine dicembre 2015).

Le aziende obbligate iscritte e che hanno effettuato almeno un'operazione sul sistema sono ripartite come indicato nello schema che segue, estratto dal documento "AGID - Weekly Report SISTRI 20161222 - Settimana dal 16 al 22 Dicembre 2016", al quale si rimanda per una visione più completa delle informazioni relative ai soggetti obbligati ed alle iscrizioni.

¹ Aziende che nel periodo ott '13 – dic '16 hanno effettuato almeno una registrazione cronologica o una scheda di movimentazione

Iscritti al SISTRI		Aziende che hanno effettuato almeno una registrazione o una movimentazione	
Produttori			26.732
Trasportatori			5.330
Gestori + Nuovi produttori + Altri (intermediari, consorzi...)			2.522
Totale Aziende			34.584

Fig. 5.1.2 – Situazione aziende obbligate - estratto dal documento "AGID - Weekly Report SISTRI 20161222 - Settimana dal 16 al 22 Dicembre 2016"

Dal predetto documento si rileva che le ulteriori 5.213 aziende che nel periodo ott 2013 – dic 2016 hanno effettuato almeno una operazione sul sistema appartengono per l'81,5% circa alla categoria di produttori con meno di dieci dipendenti; il rimanente 18,5% appartiene alla categoria Gestori/Trasportatori/Produttori di rifiuti non pericolosi.

Anche per quanto riguarda le schede di movimentazione e le registrazioni cronologiche il grafico che segue, in cui è rappresentato l'andamento cumulato nell'ultimo anno, conferma un trend di incremento a lungo termine, con crescita pressochè lineare: a fine dicembre 2016 si sono registrati valori in aumento sia per le schede di movimentazione (31.788.668, rispetto a 22.190.489 di fine dicembre 2015) che per le registrazioni cronologiche (30.257.365, rispetto a 21.148.184 di fine dicembre 2015).

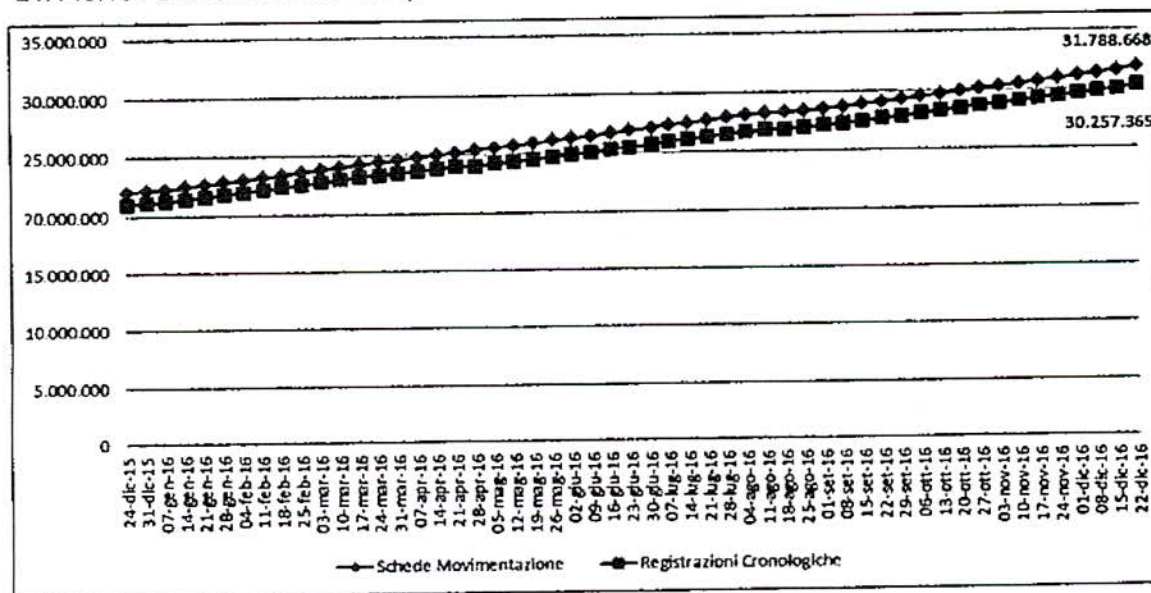


Fig. 5.1.3 - Andamento cumulato attività sul SISTRI - estratto dal documento "AGID - Weekly Report SISTRI 20161222 - Settimana dal 16 al 22 Dicembre 2016"

5.2 ANDAMENTO DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA

Le richieste di assistenza sono attivate dagli utenti attraverso diversi canali - telefono, mail, web e fax – e sono tutte prese in carico dal Contact Center, la cui articolazione prevede un *front end* operativo ed un *back office* specialistico. Gli operatori del *front end* provvedono a classificare ogni richiesta, attraverso l'attivazione di uno o più *Trouble Ticket* (TT). I TT sono organizzati secondo un sistema di classificazione articolato in tre livelli, secondo il quale il primo livello identifica l'ambito della richiesta².

Nei grafici che seguono si mette a confronto la situazione cumulata dei *TT creati*, totali e per tipologia di richiesta, dal 30 aprile 2013 al 22 dicembre 2016 con l'analoga dal 30 aprile 2013 al 31 dicembre 2015. I dati cumulati sui *TT creati* sono estratti rispettivamente dai documenti "AGID - Weekly Report SISTR1 20161222 - Settimana dal 16 al 22 Dicembre 2016" e dal documento "AGID - Weekly Report SISTR1 20151231 - Settimana dal 25 al 31 Dicembre 2015", ai quali si rimanda per una visione integrale dei dati di sintesi presentati.

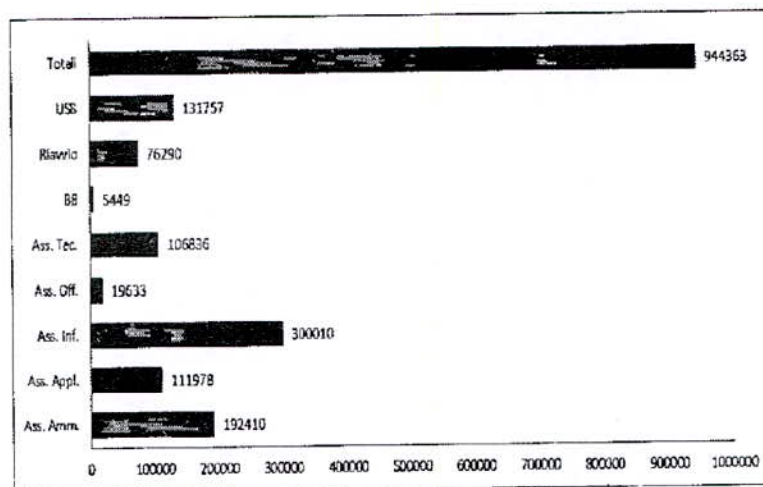


Fig. 5.2.1 - TT creati – Situazione cumulata dal 30 Aprile 2013 al 22 Dicembre 2016 - estratto dal documento "AGID - Weekly Report SISTR1 20161222 - Settimana dal 16 al 22 Dicembre 2016"

² La classificazione al primo livello prevede l'assegnazione del TT ad una delle seguenti categorie: "Assistenza Amministrativa"; "Assistenza Informativa"; "Assistenza Applicativa"; "Assistenza Officine"; "Assistenza tecnica"; "USB"; "Black Box"; "Riavvio SISTR1". La reportistica di riepilogo settimanale trasmessa ad AgID prevede anche la categoria "Riavvio SISTR1".

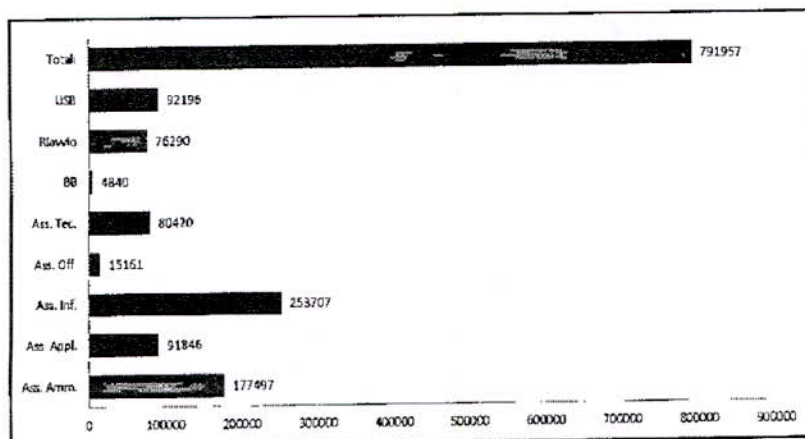


Fig. 6.2.2 - TT creati – Situazione cumulata dal 30 Aprile 2013 al 31 Dicembre 2015 - estratto dal documento "AGID - Weekly Report SISTR1 20151231 - Settimana dal 25 al 31 Dicembre 2015"

Su circa 152.000 TT creati nel 2016, le più alte percentuali di richieste di assistenza riguardano l'assistenza informativa (46.303 TT) ed i dispositivi USB (39.561 TT); segue l'assistenza applicativa (20.132 TT) e l'assistenza amministrativa (14.913 TT), mentre di minore entità sono risultati i volumi di richieste di assistenza relative alle Black Box (609 TT) ed alle Officine (4472).

5.3 INDICATORI PRESTAZIONALI RELATIVI AL CONTACT CENTER

Nelle due figure che seguono, estratte dai documenti indicati in didascalia, è rappresentato rispettivamente l'andamento giornaliero delle chiamate nell'ultimo trimestre del 2016 e nell'ultimo trimestre del 2015.

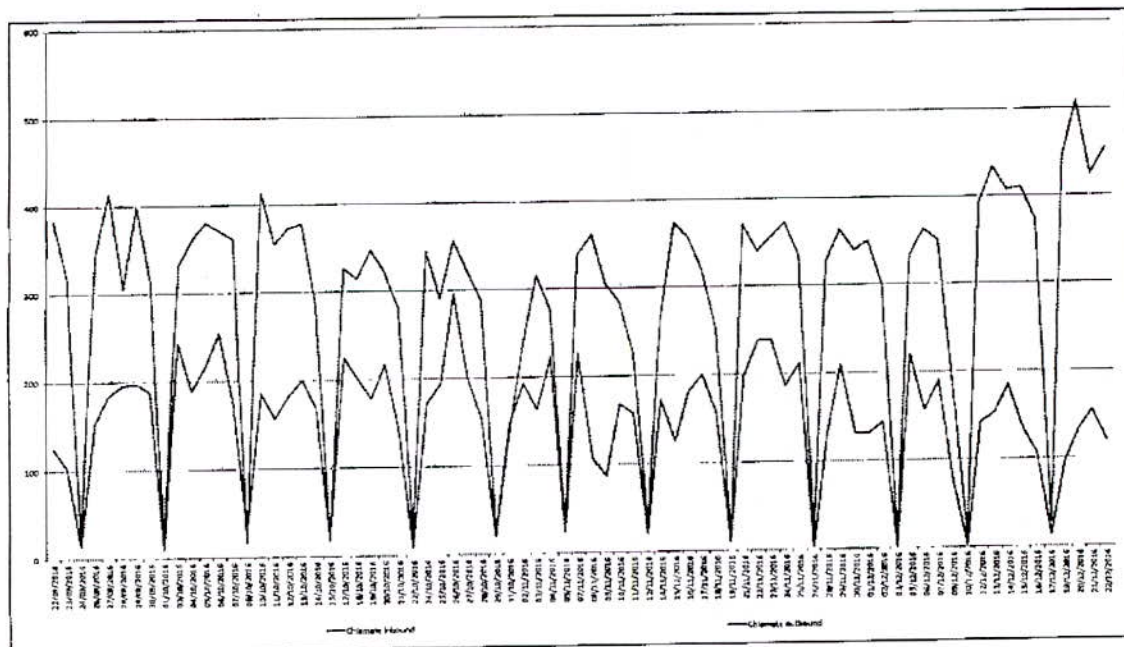


Fig. 5.3.1 – Andamento giornaliero delle chiamate nel trimestre [22 settembre- 22 Dicembre 2016] - estratto dal documento "AGID - Weekly Report SISTRI 20161222 - Settimana dal 16 al 22 Dicembre 2016"

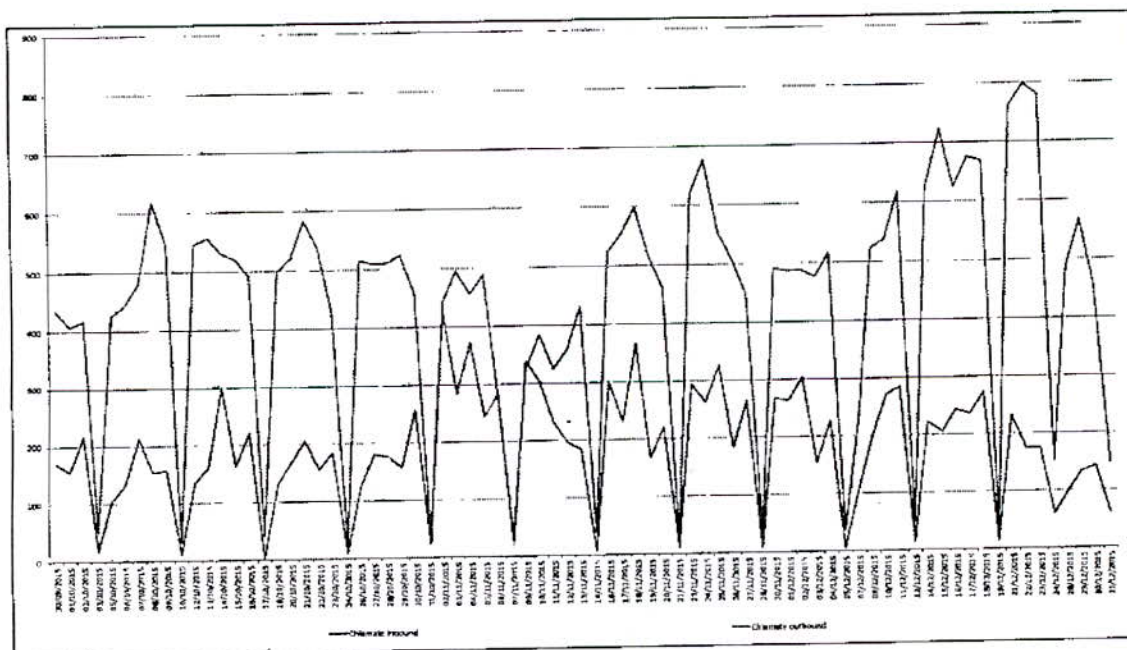


Fig. 5.3.2 – Andamento giornaliero delle chiamate nel trimestre [Ottobre – Dicembre 2015] - estratto dal documento AGID - Weekly Report SISTRI 20151231 - Settimana dal 25 al 31 Dicembre 2015

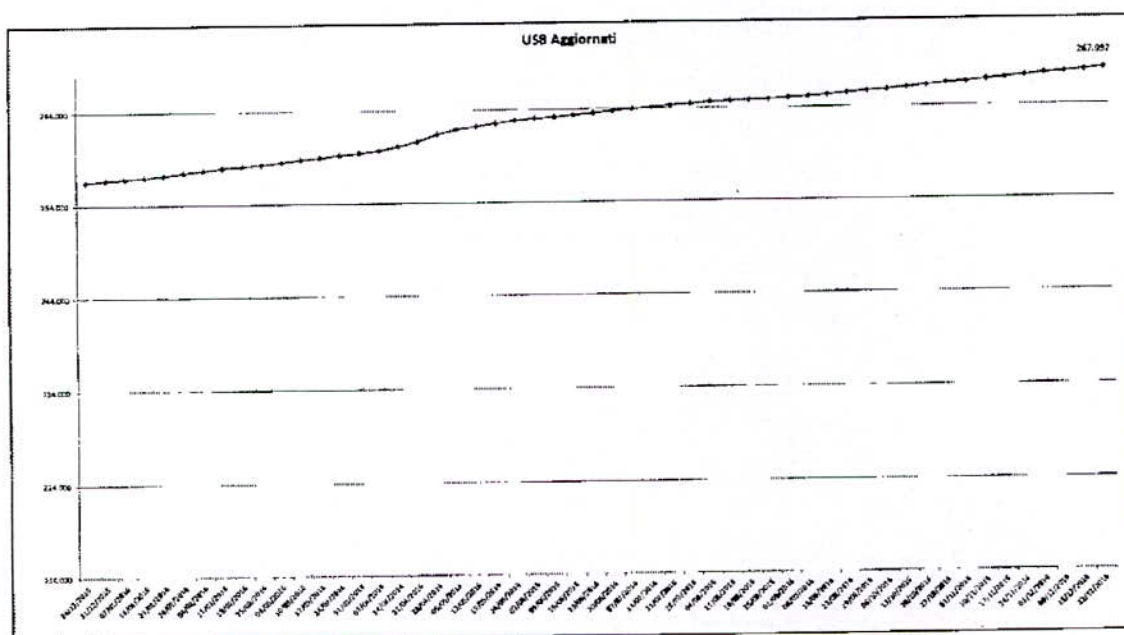
Si rileva nell'ultimo anno una flessione del volume delle chiamate giornaliere in arrivo al Contact Center che, salvo poche eccezioni, si attestano al di sotto delle 400 unità. Dai dati giornalieri-

ri relativi al periodo in esame non si sono rilevati scostamenti significativi tra i volumi di chiamate offerte e chiamate risposte, né si evidenziano valori apprezzabili per le chiamate risposte oltre lo SLA e le chiamate rinunciate (cfr. report giornalieri elencati al § 4.1- report "Chiamate inbound al CC Sistri - Andamento giornaliero delle chiamate (Ultimi 30 giorni)").

5.4 ATTIVITÀ RELATIVE A DISPOSITIVI USB E BLACK BOX

È proseguita l'attività per l'aggiornamento del minibrowser sui dispositivi USB alla versione 2, come si rileva dal grafico della Fig. 5.4.1, nella quale sono indicati i dati cumulati con rappresentazione da fine dicembre 2015.

Nel periodo di osservazione, rispetto ai valori rilevati a fine dicembre 2015, sono stati aggiornati circa 11.278 dispositivi, per un totale fine dicembre 2016 di 267.997 token aggiornati.



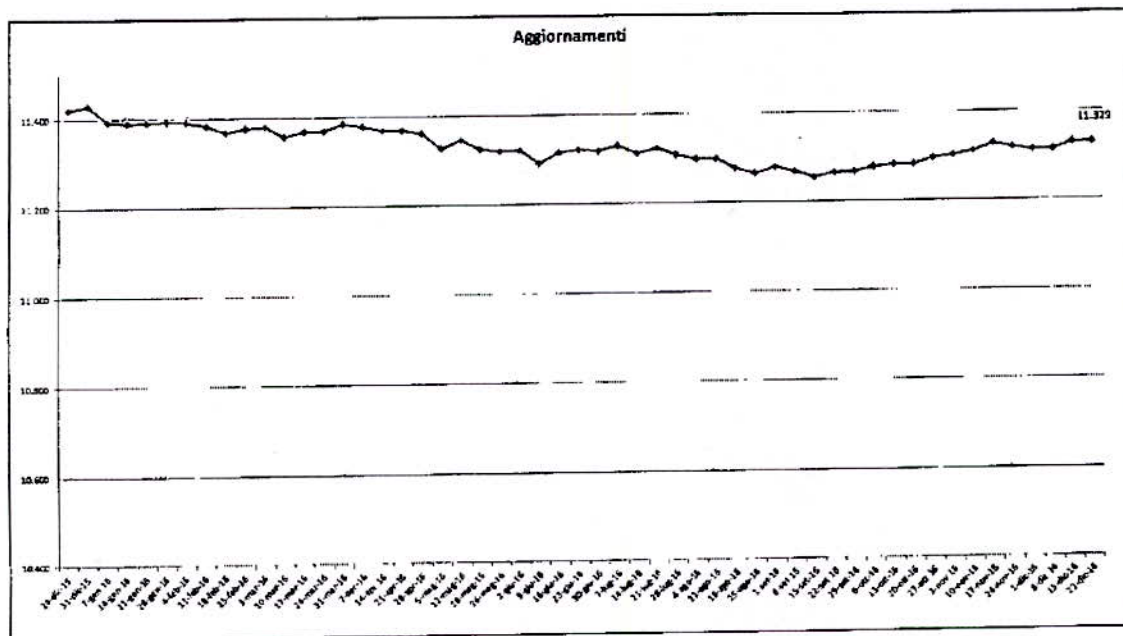


Fig. 5.4.2 – Nr. Black Box aggiornate correttamente e registrate sul SISTRI - dati giornalieri e conteggio totale- estratto dal documento "AGID - Weekly Report SISTRI 20161222 - Settimana dal 16 al 22 Dicembre 2016"

5.5 INDICATORI RELATIVI ALL'UTILIZZO DEI SERVIZI DI INTEROPERABILITÀ

L'andamento degli indicatori relativi all'utilizzo dei servizi di interoperabilità del SISTRI è oggetto dei report settimanali nei quali si rappresentano le serie di dati – con riferimento agli ultimi trenta giorni - del numero di utenti operativi, del numero di aziende operative e del numero di richieste effettuate.

Per quanto riguarda gli utenti, fermo restando che per una visione completa degli andamenti in tutto il periodo di osservazione si rimanda alla reportistica settimanale richiamata al paragrafo 4.2, dai grafici di Fig. 5.5.1, non considerando i valori corrispondenti a giorni non rappresentativi (sabato, domenica, festività, giorni con valori eccezionali), si rilevano valori generalmente al di sotto delle 3.200 unità, in diminuzione rispetto agli analoghi valori rilevati a fine 2015, e riportati nel grafico di Fig. 5.5.2, che si attestavano al di sopra delle 3500 unità.

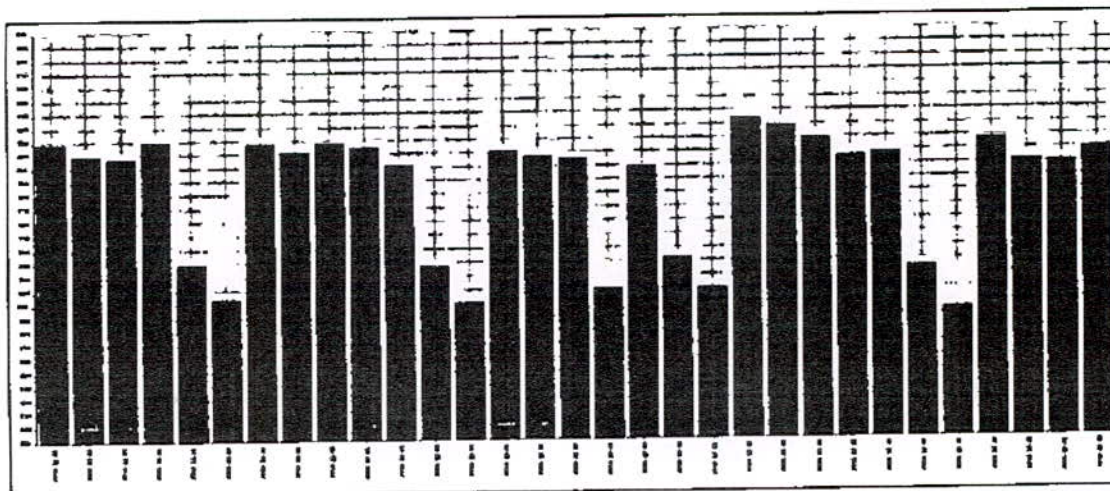


Fig. 5.5.1 – Interoperabilità - Nr. Utenti operativi negli ultimi 30 giorni - estratto dal documento "AGID - Weekly Report SISTRI 20161222 - Settimana dal 16 al 22 Dicembre 2016"

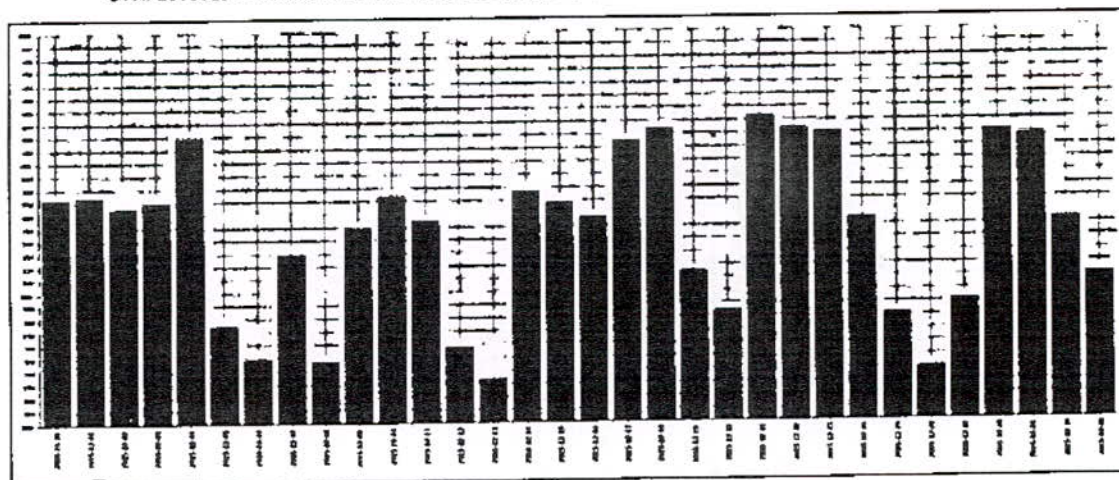


Fig. 5.5.2 – Interoperabilità - Nr. Utenti operativi negli ultimi 30 giorni - estratto dal documento "AGID - Weekly Report SISTRI 20151231 - Settimana dal 25 al 31 Dicembre 2015"

Analogamente, dai grafici di Fig. 5.5.3 e di Fig. 5.5.4, rispettivamente riferiti alla situazione a fine dicembre 2016 ed a fine dicembre 2015, si rilevano valori in diminuzione per il numero di aziende che utilizzano i servizi di interoperabilità, con valori che a fine 2016 risultano costantemente al di sotto delle 800 unità

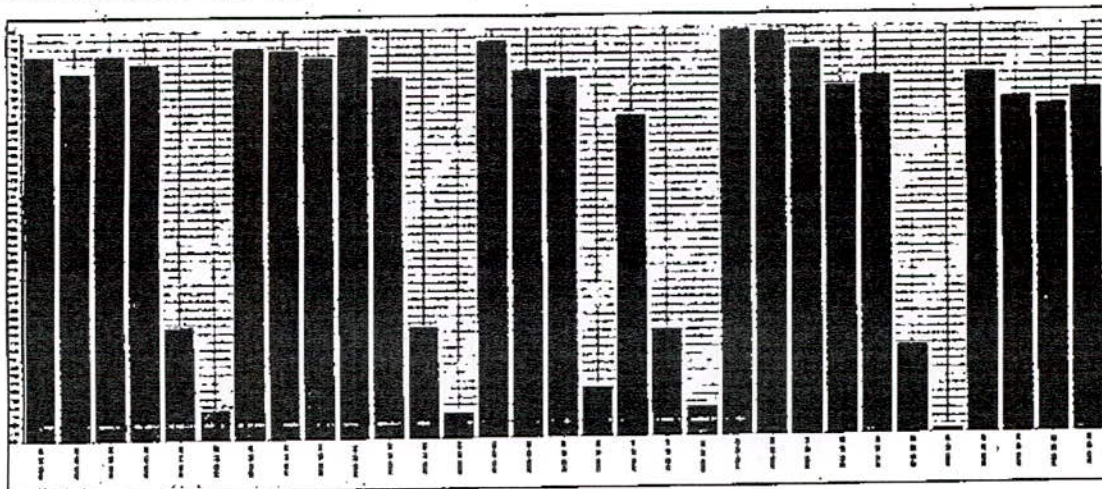


Fig. 5.5.3 – Interoperabilità - Nr. Aziende operative negli ultimi 30 giorni - estratto dal documento "AGID - Weekly Report SISTRI 20161222 - Settimana dal 16 al 22 Dicembre 2016"

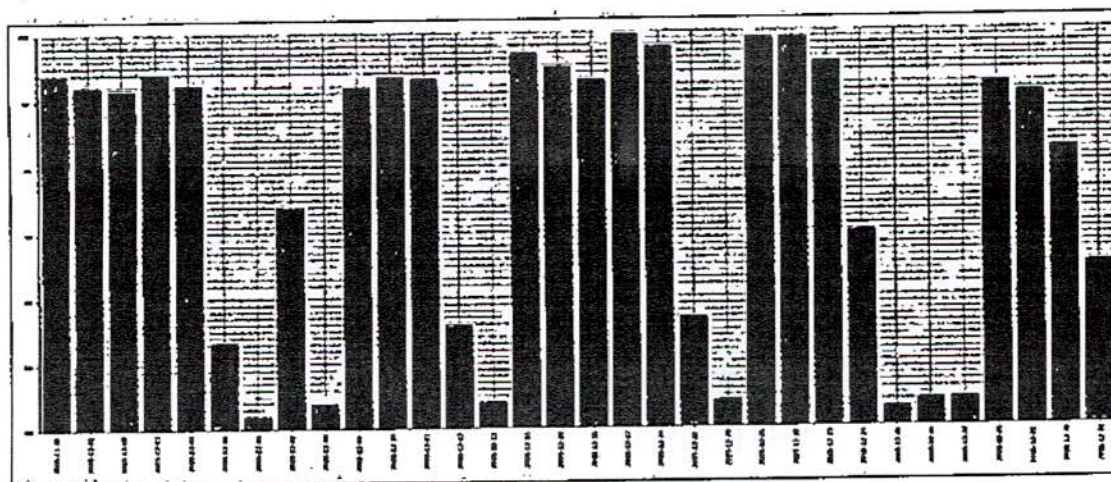


Fig. 5.5.4 – Interoperabilità - Nr. Aziende operative negli ultimi 30 giorni - estratto dal documento "AGID - Weekly Report SISTRI 20150625 - Settimana dal 25 al 31 Dicembre 2015"

In diminuzione risultano anche i volumi di richieste eseguite: dal confronto tra i grafici di Fig. 5.5.5 e di Fig. 5.5.6, rispettivamente riferiti a fine dicembre 2016 ed a fine dicembre 2015, si rileva che a fine dicembre 2016 non risultano mai superate le 250.000 unità.

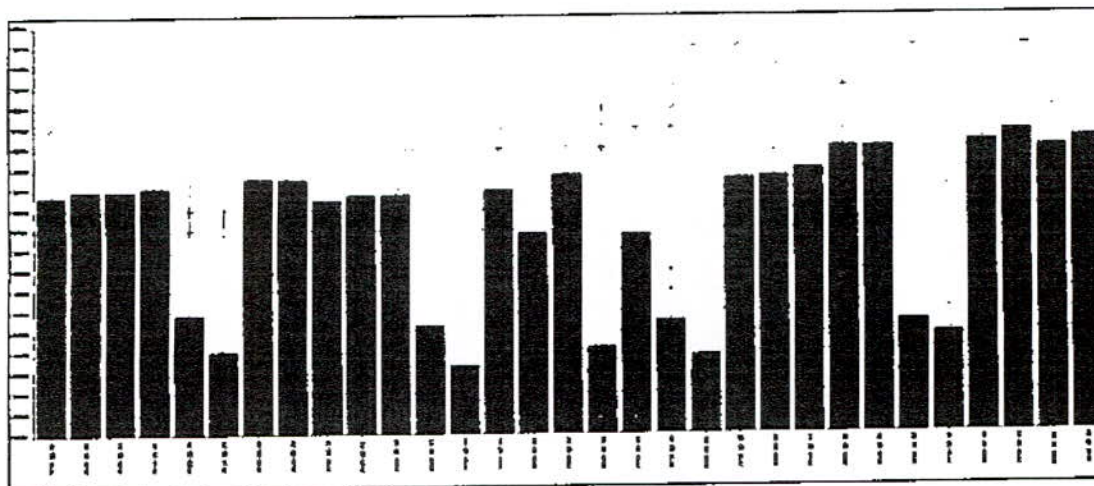


Fig. 5.5.5 – Interoperabilità - Nr. Richieste effettuate negli ultimi 30 giorni - estratto dal documento "AGID - Weekly Report SISTRI 20161222 - Settimane dal 16 al 22 Dicembre 2016"

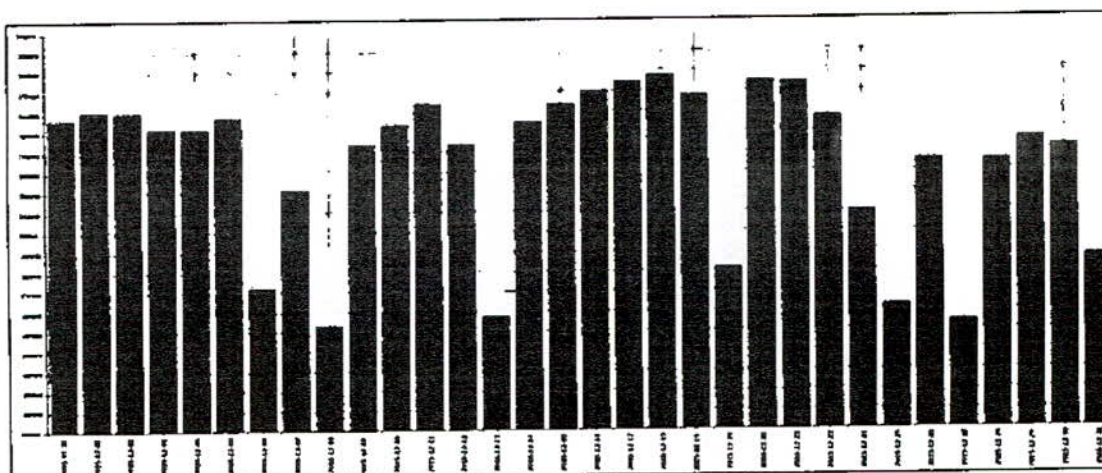


Fig. 5.5.6 – Interoperabilità - Nr. Richieste effettuate negli ultimi 30 giorni - estratto dal documento "AGID - Weekly Report SISTRI 20150625 - Settimana dal 25 al 31 Dicembre 2015"

6 CONCLUSIONI

Come in precedenza, anche nel periodo al quale il presente rapporto si riferisce le attività sono state limitate all'esame dei dati di riepilogo delle attività di monitoraggio sul sistema, oggetto dei report giornalieri e settimanali trasmessi puntualmente dalla società concessionaria.

Non essendo, infatti, pervenute segnalazioni di evoluzioni o modifiche significative al sistema, non sono state condotte con la società concessionaria specifiche verifiche per le finalità del DM GAB 107/2012, non essendo opportuno, né motivato, generare nuovi costi sul progetto nella fase in atto.

La reportistica di riepilogo non evidenzia elementi di criticità, situazioni di malfunzionamento o degrado prestazionale. In linea generale si confermano gli andamenti dei principali indicatori oggetto di monitoraggio, che mostrano la crescita degli utenti e dei volumi di informazioni presenti sul sistema. Sono risultate in flessione, rispetto al periodo precedente, le chiamate pervenute al Contact Center, mentre non si sono rilevati scostamenti significativi nelle prestazioni attese. Anche per quanto riguarda l'utilizzo dei servizi di interoperabilità, le registrazioni relative a dicembre 2016 mostrano valori in lieve flessione rispetto agli analoghi valori risultanti a fine 2015.

Per quanto riguarda le attività successive, con il decreto legge 30 dicembre 2016, n. 244 - in attesa di conversione in legge - è previsto che anche nel 2017 permanga la situazione rilevata nel 2016. Pertanto vengono meno le motivazioni alla base del DM GAB 107/2012, che in assenza di modifiche funzionali si riducono alla mera elaborazione delle informazioni di riepilogo trasmesse dal concessionario che sono a disposizione dell'Amministrazione.

Il Responsabile

**MARIO
TERRANOVA**

DN: c=IT, o=Agenzia per l'Italia
Digitale/97735020584, ou=Presidenza del
Consiglio dei Ministri, sn=TERRANOVA,
givenName=MARIO,
serialNumber=IT:TRMRA53A141184H,
cn=MARIO TERRANOVA,
dnQualifier=MMDA89079
Data: 2017.01.23 12:35:53 +01'00'