

ATTI PARLAMENTARI

XVII LEGISLATURA

---

# CAMERA DEI DEPUTATI

---

Doc. **CCXXI**

n. **5**

## RELAZIONE

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

(Aggiornata al 30 giugno 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)**

---

*Trasmessa alla Presidenza il 29 luglio 2016*

---

PAGINA BIANCA



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

*Direzione Generale per i Rifiuti e l'Inquinamento*

## ***Relazione sullo Stato di attuazione del Sistema di tracciabilità dei rifiuti SISTRi***

### **1. Controllo della Corte dei Conti sulla gestione delle Amministrazioni dello Stato**

Nell'ambito dell'indagine disposta sul Sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti conclusasi con la deliberazione n.4/2016/G, la Corte dei Conti nel ripercorrere le fasi dell'attuazione e del funzionamento del Sistrì, attraverso l'esame dell'esercizio delle competenze attribuite alle istituzioni interessate, ha evidenziato alcune criticità del Sistema, riconducibili principalmente, alle modalità della gestione e al susseguirsi dei numerosi interventi normativi, che ne avrebbero alterato ripetutamente l'operatività e inciso sul sinallagma contrattuale tra l'Amministrazione e la società concessionaria del servizio.

Nel corso dell'istruttoria, l'Amministrazione ha presentato alcuni chiarimenti utili alla migliore comprensione delle vicende relative all'avvio ed all'evoluzione del SISTRi, approfondendo, in particolare, alcuni aspetti connessi alla *ratio* delle scelte tecnico-politiche effettuate, nonché alla cautela adottata nelle scelte operate, per assicurare il rispetto dei principi di efficienza e di buona amministrazione e la prevenzione di illeciti nel settore dei rifiuti, che costituisce un preciso obbligo definito a livello comunitario.

In particolare, la Corte ha qualificato le modifiche e semplificazioni operate sul SISTRi – disposte peraltro, sulla base di espresse previsioni legislative o esigenze tecniche - come "involuzioni" o interventi di indebolimento del Sistema e dell'efficacia dell'azione di controllo.

Sul punto, l'Amministrazione, in sede di audizione e mediante la presentazione della documentazione utile, aveva precisato come le modifiche e le semplificazioni rese nel tempo, fossero state necessarie per consentire l'efficace applicazione del sistema e che, comunque, anche a seguito delle modifiche apportate ed a quelle in corso di realizzazione, la

tracciabilità ed il controllo imposti a livello comunitario sulla tracciabilità dei rifiuti sarebbero rimasti garantiti, anche in maniera più puntuale e restrittiva di quanto previsto dalla direttiva comunitaria di riferimento e nei sistemi vigenti negli altri Stati.

La Corte dei Conti, ha concluso la propria indagine impartendo all'Amministrazione alcune raccomandazioni che impongono l'adozione di misure attuative rispetto alle quali, nel caso in cui l'Amministrazione ritenesse di non ottemperare, è necessario darne comunicazione, entro trenta giorni, con provvedimento motivato ai sensi dell'art. 3, comma 64, della Legge 24 dicembre 2007, n. 244.

In particolare sono state raccomandate le seguenti azioni:

- prosecuzione, con maggiore fermezza, dell'obiettivo di controllo del flusso dei rifiuti prevedendo una nuova delimitazione della platea degli obbligati, andando a ricomprendere nuovamente anche le piccole imprese con l'obiettivo di controllare il fenomeno nella sua globalità;
- armonizzazione delle disposizioni che individuano i soggetti obbligati o meno ad aderire al SISTRI con quelle che intestano ai medesimi adempimenti e obblighi di comunicazione in materia rifiuti, al fine di garantirne la tracciabilità sia con modalità cartacea che informatica;
- adozione del decreto interministeriale previsto dall'articolo 188 ter, comma 8, del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, per la definizione delle procedure e delle modalità di applicazione del SISTRI alle forze armate, alla polizia ed al corpo dei vigili del fuoco;
- attuazione di un sistema che consenta la tracciabilità dei rifiuti anche all'interno degli impianti di gestione dei rifiuti;
- verifica della 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.

In particolare occorre porre attenzione alla richiesta di ampliare la platea dei soggetti obbligati all'adesione al Sistema, includendovi tutti i produttori di rifiuti speciali pericolosi

così come impone la Direttiva comunitaria, senza limitazioni di numero di dipendenti o quantità di rifiuti prodotti.

La scelta inizialmente operata di estendere a tutti gli operatori ed a tutte le categorie di rifiuti l'applicazione del SISTRI, in fase di applicazione pratica e sperimentazione, si è rilevata onerosa sotto il profilo sia gestionale che economico, soprattutto rispetto alle piccole e medie imprese.

Da ciò è discesa la scelta politica, anche per effetto del serrato confronto con le Associazioni di categoria e delle valutazioni rese dall'Agenzia per l'Italia Digitale, in base alle quali veniva auspicato un adattamento del sistema in base alle diverse classi di utenza e delle diverse esigenze, di limitare i soggetti obbligati ai soli enti ed imprese con meno di 10 dipendenti produttori di rifiuti speciali pericolosi. Tale scelta, operata con il Decreto Ministeriale del 24 aprile 2014, è stata messa in discussione dalla Corte, che ne richiede una ferma rivisitazione, non trovando la previsione di fondamento giuridico.

## **2. Il nuovo Regolamento SISTRI (DM 30 marzo 2016 n. 78)**

Le modifiche alla normativa primaria in materia di SISTRI hanno determinato il verificarsi di alcune criticità ricollegabili ad una sovrapposizione di disposizioni non perfettamente coordinate tra loro, soprattutto con riferimento al rapporto tra normativa primaria e secondaria ed al collegamento con le procedure presenti nel sistema informatico.

Inoltre, alcune delle modifiche operative di semplificazione intervenute nel tempo sul sistema informatico, hanno reso necessaria la modifica delle procedure descritte nel decreto ministeriale di riferimento (DM 18 febbraio 2011, n.52).

Per tali ragioni, anche considerato l'avvio delle procedure di gara per l'affidamento del sistema SISTRI ad un nuovo concessionario, si è posta l'esigenza di garantire un coordinamento tra le procedure e di supportare il passaggio verso un sistema che, sulla base delle previsioni di legge, necessita di ottimizzazione, anche nel rispetto di quanto emerso

nelle procedure di consultazione effettuate con i rappresentanti degli operatori e delle categorie interessate.

Il Ministero ha quindi proceduto alla revisione del regolamento ministeriale n. 52/2011, adottando il Dm n. 78 del 30 marzo 2016, giunto in pubblicazione il 24 maggio u.s. recante *“Disposizioni relative al funzionamento ed ottimizzazione del SISTRI in attuazione dell’articolo 188-bis, comma 4 bis, del Dlgs 152/2006”*.

Più nel dettaglio, il nuovo testo di Regolamento è finalizzato ad apportare semplificazioni ed ottimizzazioni al SISTRI anche alla luce delle proposte delle associazioni rappresentative degli utenti, ovvero delle risultanze delle rilevazioni di soddisfazione dell’utenza. In tal senso sono state tenute in considerazione le 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.

Con il nuovo Regolamento è stata disposta l’extrapolazione dal testo normativo di natura regolamentare delle procedure meramente tecnico-operative e della modulistica di riferimento che, invece, necessitano di costanti e reiterati aggiornamenti in funzione della continua evoluzione del sistema informatico.

Inoltre, è stato previsto il rinvio per la definizione delle procedure tecniche, a provvedimenti di natura non regolamentare, agevolando quindi l’aggiornamento delle stesse al fine di evitarne la cristallizzazione in un testo normativo la cui modifica comporta l’attivazione di un procedimento che richiede una tempistica non congrua con le esigenze di speditezza necessarie a garantire il buon funzionamento del sistema e il corretto utilizzo dello stesso. Ad un eventuale successivo decreto, si è riservata la rimodulazione dei contributi.

Inoltre, nel medio-lungo periodo, nelle more della conclusione delle attività relative al bando di gara per l’affidamento in concessione del sistema SISTRI – ai sensi del comma 9 bis dell’articolo 11 del Decreto legge n.101 del 31 agosto 2013, convertito con modificazioni dalla legge 125 del 30 ottobre 2015 – il regolamento proposto ha lo scopo di consentire il

passaggio del sistema senza che si verificino soluzioni di continuità nella tracciabilità ed anticipando alcune semplificazioni del sistema che già sono contemplate tra gli obiettivi fissati per legge (ad esempio, a seguito di apposita valutazione di fattibilità tecnico – economica da parte dell’Agenzia per l’Italia Digitale, il superamento dei dispositivi Black Box).

### **3. Il superamento dei dispositivi Black Box**

Nel citato Decreto ministeriale 30 marzo 2016, n. 78, è prevista la possibilità di superare i dispositivi BlackBox attualmente previsti nel Sistema.

La Corte dei Conti, nella delibera citata n. 4/2016 ha ritenuto tale semplificazione un punto debole del sistema in quanto verrebbe meno uno strumento finalizzato a contrastare la criminalità organizzata.

Sul punto si segnala che l’Agenzia per l’Italia Digitale, con nota del 7.7.2016 prot. 17930/RIN, ha espresso le proprie valutazioni sulla fattibilità dell’eliminazione delle B/B e dei dispositivi ad esse collegate dal sistema attualmente in uso, evidenziando come gli elementi a disposizione non rendano adeguatamente confidenti sull’opportunità di eliminare tali dispositivi.

Le considerazioni espresse dall’AgID riportano una serie di motivazioni, tra le quali appaiono di maggiore rilievo quelle di seguito riportate:

1. l’intervento priverebbe il SISTRI di funzioni di controllo significative in relazione agli obiettivi per i quali era stato realizzato, ovvero il tracciamento dei mezzi di trasporto dei rifiuti;
2. non è stata effettuata un’analisi approfondita che possa quantificare i potenziali danni rispetto agli eventuali risparmi/benefici che si potrebbero conseguire dalla loro eliminazione;
3. potrebbe determinarsi una possibile compromissione della qualità del software e dei servizi a seguito delle modifiche sul sistema anche solo in termini di disattivazione delle funzionalità ad oggi esistenti;

4. potrebbe intercorrere un notevole lasso di tempo per il rilascio delle modifiche (circa tre mesi senza esservi una fase di test) con il rischio di giungere in prossimità della scadenza del contratto con il concessionario;
5. non risulta opportuno generare nuovi costi nella fase conclusiva del ciclo di vita dell'attuale sistema e/o del contratto.

#### **4. La convenzione con SOGEI**

La Direzione generale ha contestualmente avviato i lavori con SOGEI per la sottoscrizione di una convenzione avente ad oggetto il management del nuovo sistema di tracciabilità vale a dire la fornitura del necessario supporto all'Amministrazione nella verifica della realizzazione, in corso d'opera, di tutte le componenti tecniche del nuovo sistema. Nell'ambito della convenzione, sarà previsto che SOGEI affianchi l'Amministrazione anche nelle fasi di collaudo del nuovo sistema, nonché la creazione di un sistema di verifica dei versamenti degli utenti, delle eventuali morosità e delle attività poste in essere dal concessionario per il recupero dei contributi.

#### **5. Lo stato della gara per l'affidamento del sistema**

Da ultimo si seguito si fornisce un aggiornamento sullo stato dei lavori di aggiudicazione della gara Consip.

La Commissione della Centrale di committenza ha concluso la disamina delle buste presentate dai partecipanti alla gara, fissando per il prossimo 27 luglio l'aggiudicazione definitiva della gara. Entro la prima decade del mese di settembre è prevista la sottoscrizione del contratto di affidamento, salvo presentazione di eventuali ricorsi da parte del secondo aggiudicatario.

IL DIRETTORE GENERALE  
(Dott. Mariano Grillo)







**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. 5**

**[LUGLIO – DICEMBRE 2015]**

**4 FEBBRAIO 2015**

## Verifica del funzionamento del sistema denominato “SISTR1” – Rapporto n. 5

## INDICE

<b>1</b>	<b>SOMMARIO</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>PREMESSA</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>GENERALITÀ</b> .....	<b>4</b>
3.1	SCOPO DEL DOCUMENTO .....	4
3.2	RIFERIMENTI .....	4
3.3	TERMINI E DEFINIZIONI.....	5
<b>4</b>	<b>EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO</b> .....	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>DATI DI RIEPILOGO DEL MONITORAGGIO DEL SISTEMA</b> .....	<b>6</b>
5.1	INDICE REPORT GIORNALIERI .....	6
5.2	INDICE REPORT SETTIMANALI.....	7
<b>6</b>	<b>PRINCIPALI INDICATORI DI MONITORAGGIO</b> .....	<b>8</b>
6.1	ATTIVITÀ SUL SISTEMA .....	8
6.2	ANDAMENTO DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA.....	10
6.3	INDICATORI PRESTAZIONALI RELATIVI AL CONTACT CENTER .....	12
6.4	ATTIVITÀ RELATIVE A DISPOSITIVI USB E BLACK BOX .....	13
6.5	INDICATORI RELATIVI ALL'UTILIZZO DEI SERVIZI DI INTEROPERABILITÀ .....	15
<b>7</b>	<b>CONCLUSIONI</b> .....	<b>18</b>

---

Verifica del funzionamento del sistema denominato “SISTR1” – Rapporto n. 5

---

## 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 [luglio - dicembre 2015].

Per le motivazioni già indicate nella relazione precedente, visto il protrarsi della fase transitoria avviata con l'entrata in vigore del decreto legge 24 giugno 2014, n. 91 e s.m.i. ed ulteriormente prorogata dal decreto legge 30 dicembre 2015, n. 210, l'attività condotta nel semestre 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 per le finalità del DM GAB 107/2012, non essendo opportuno, né motivato, generare nuovi costi sul progetto nella fase in atto.

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.4, nell'ultimo semestre 2015 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 5.

Nel paragrafo 6 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.

---

Verifica del funzionamento del sistema denominato "SISTRI" – Rapporto n. 5

---

## 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 predisponde 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 semestre 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, conseguente all'insediamento del nuovo Direttore Generale, dott. Antonio Samaritani, la responsabilità delle attività previste dal DM 18/5/2012 n. 107 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 luglio – dicembre 2015.

### 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]

---

**Verifica del funzionamento del sistema denominato "SISTRI" – Rapporto n. 5**

---

- [R.5] *AgID – Metriche sul SISTRI – Giornata del ...* <tutti i giorni dal 1 luglio 2015 al 31 dicembre 2015>; *AgID – Metriche sul SISTRI – Settimana dal – al –* <tutte le settimane dal venerdì al giovedì successivo, dalla settimana [19 25 giugno 2015] – ultima presa in esame nel precedente semestre - alla settimana [25 – 31 dicembre 2015]>].

**3.3 TERMINI E DEFINIZIONI**

<b>Acronimo/Termine</b>	<b>Descrizione</b>
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

Verifica del funzionamento del sistema denominato "SISTRI" – Rapporto n. 5**4 EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO**

Si riepilogano a seguire i principali provvedimenti emessi nel periodo in esame, che modificano ed ampliano le fonti per la determinazione dei requisiti di sistema, indicate nel precedente rapporto (cfr. § 4 del Rapporto n. 4)

- Decreto legge 30 dicembre 2015, n. 210 - Proroga di termini previsti da disposizioni legislative

Con il predetto provvedimento - in attesa di conversione in legge - il contratto tra il MATTM e la società concessionaria è stato prorogato fino al 31 dicembre 2016. È stata, inoltre, rinviata di un ulteriore anno l'entrata in piena operatività del SISTRI, con conseguente estensione del regime transitorio: per l'intero 2016 coesisteranno per gli utenti del SISTRI sia gli obblighi di tenuta di moduli e formulari cartacei, sia gli obblighi di tracciamento informatico, questi ultimi in regime non sanzionatorio. È stata, infatti, rinviata di un ulteriore anno anche l'applicazione delle sanzioni, che partiranno dal 2017, ad eccezione di quelle già in vigore dal 1 aprile 2015 per mancata iscrizione o mancato versamento del contributo annuale.

**5 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.

**5.1 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 20150626 a 20150702	AGID - Daily Report SISTRI da 20151002 a 20151008
AGID - Daily Report SISTRI da 20150703 a 20150709	AGID - Daily Report SISTRI da 20151009 a 20151015
AGID - Daily Report SISTRI da 20150710 a 20150716	AGID - Daily Report SISTRI da 20151016 a 20151022
AGID - Daily Report SISTRI da 20150717 a 20150723	AGID - Daily Report SISTRI da 20151023 a 20151029
AGID - Daily Report SISTRI da 20150724 a 20150730	AGID - Daily Report SISTRI da 20151030 a 20151105

## Verifica del funzionamento del sistema denominato “SISTRI” – Rapporto n. 5

AGID - Daily Report SISTRI da 20150731 a 20150806	AGID - Daily Report SISTRI da 20151106 a 20151112
AGID - Daily Report SISTRI da 20150807 a 20150813	AGID - Daily Report SISTRI da 20151113 a 20151119
AGID - Daily Report SISTRI da 20150814 a 20150820	AGID - Daily Report SISTRI da 20151120 a 20151126
AGID - Daily Report SISTRI da 20150821 a 20150827	AGID - Daily Report SISTRI da 20151127 a 20151203
AGID - Daily Report SISTRI da 20150828 a 20150903	AGID - Daily Report SISTRI da 20151204 a 20151210
AGID - Daily Report SISTRI da 20150904 a 20150910	AGID - Daily Report SISTRI da 20151211 a 20151217
AGID - Daily Report SISTRI da 20150911 a 20150917	AGID - Daily Report SISTRI da 20151218 a 20151224
AGID - Daily Report SISTRI da 20150918 a 20150924	AGID - Daily Report SISTRI da 20151225 a 20151231
AGID - Daily Report SISTRI da 20150925 a 20151001	

Tab. 5.1.1-Indice dei report giornalieri trasmessi nel periodo [Luglio - Dicembre 2015]

**5.2 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 20150625	AGID - Weekly Report SISTRI 20151001
AGID - Weekly Report SISTRI 20150702	AGID - Weekly Report SISTRI 20151008
AGID - Weekly Report SISTRI 20150709	AGID - Weekly Report SISTRI 20151015
AGID - Weekly Report SISTRI 20150716	AGID - Weekly Report SISTRI 20151022
AGID - Weekly Report SISTRI 20150723	AGID - Weekly Report SISTRI 20151029
AGID - Weekly Report SISTRI 20150730	AGID - Weekly Report SISTRI 20151105
AGID - Weekly Report SISTRI 20150806	AGID - Weekly Report SISTRI 20151112

## Verifica del funzionamento del sistema denominato "SISTRI" – Rapporto n. 5

AGID - Weekly Report SISTRI 20150813	AGID - Weekly Report SISTRI 20151119
AGID - Weekly Report SISTRI 20150820	AGID - Weekly Report SISTRI 20151126
AGID - Weekly Report SISTRI 20150827	AGID - Weekly Report SISTRI 20151203
AGID - Weekly Report SISTRI 20150903	AGID - Weekly Report SISTRI 20151210
AGID - Weekly Report SISTRI 20150910	AGID - Weekly Report SISTRI 20151217
AGID - Weekly Report SISTRI 20150917	AGID - Weekly Report SISTRI 20151224
AGID - Weekly Report SISTRI 20150924	AGID - Weekly Report SISTRI 20151231

Tab. 5.2.1-Indice dei report settimanali trasmessi nel periodo [Luglio – Dicembre 2015]

## 6 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 5.

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 2015; laddove significativo, si evidenziano eventuali sviluppi o variazioni rispetto alla situazione risultante al termine del periodo di osservazione precedente (fine giugno 2015).

A tale fine sono principalmente presi a riferimento i dati di riepilogo relativi all'ultima settimana del precedente semestre ed all'ultima settimana di dicembre 2015.

### 6.1 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 2015).



## Verifica del funzionamento del sistema denominato “SISTR” – Rapporto n. 5

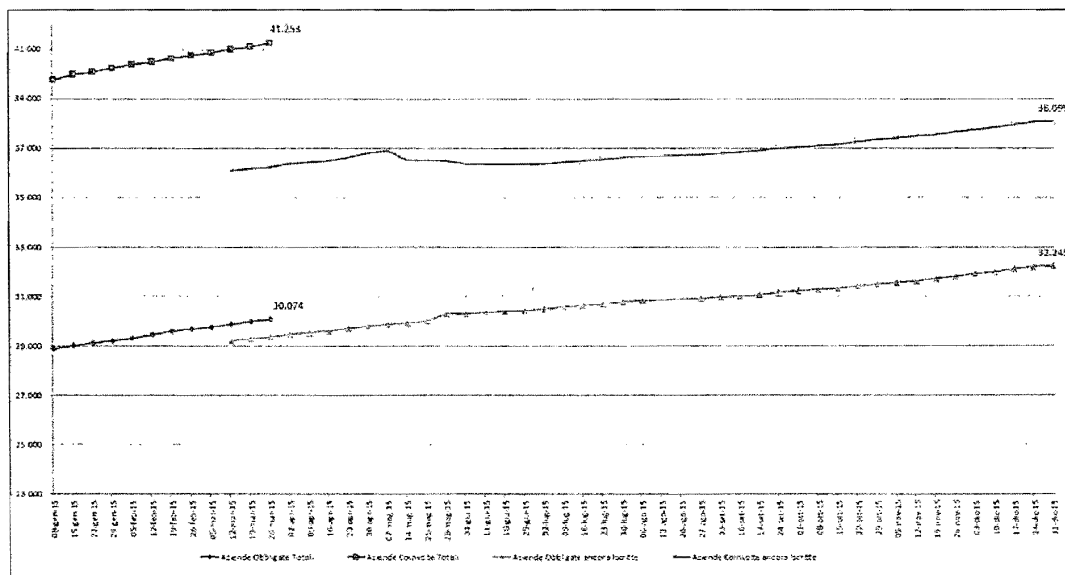


Fig. 6.1.1 - Andamento cumulato attività sul SISTRI dal 1 ottobre - estratto dal documento “AGID - Weekly Report SISTRI 20151231 - Settimana dal 25 al 31 Dicembre 2015”

Il grafico conferma gli andamenti già rilevati nel periodo precedente, con valori in crescita sia per quanto riguarda le aziende obbligate ancora iscritte (32.245 a fine dicembre 2015, rispetto a 30.447 registrati a fine giugno 2015) che per quanto riguarda gli utenti effettivi<sup>1</sup> (38.099 a fine dicembre 2015, rispetto a 36.366 a fine giugno 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 20151231 - Settimana dal 25 al 31 Dicembre 2015”, al quale si rimanda per una visione più completa delle informazioni relative ai soggetti obbligati ed alle iscrizioni.

Iscrizioni al SISTRI		Aziende che hanno effettuato almeno una registrazione o una movimentazione	
Produttori			24.697
Trasportatori			5.101
Gestori + Nuovi produttori + Altro (intermediari, consorzi...)			2.447
<b>Totale Aziende</b>			<b>32.245</b>

Fig. 6.1.2 – Situazione aziende obbligate - estratto dal documento “AGID - Weekly Report SISTRI 20151231 - Settimana dal 25 al 31 Dicembre 2015”

<sup>1</sup> Aziende che nel periodo ott '13 – dic '15 hanno effettuato almeno una registrazione cronologica o una scheda di movimentazione

## Verifica del funzionamento del sistema denominato "SISTRI" – Rapporto n. 5

Dal predetto documento si rileva che le ulteriori 5.854 aziende che nel periodo ott '13 – dic '15 hanno effettuato almeno una operazione sul sistema appartengono per l'82% circa alla categoria di produttori con meno di dieci dipendenti; il rimanente 18% 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 si sono registrati valori in aumento sia per le schede di movimentazione (22.190.489, rispetto a 17.087.544 di fine giugno 2015) che per le registrazioni cronologiche (21.148.184, rispetto a 16.111.260 di fine giugno 2015).

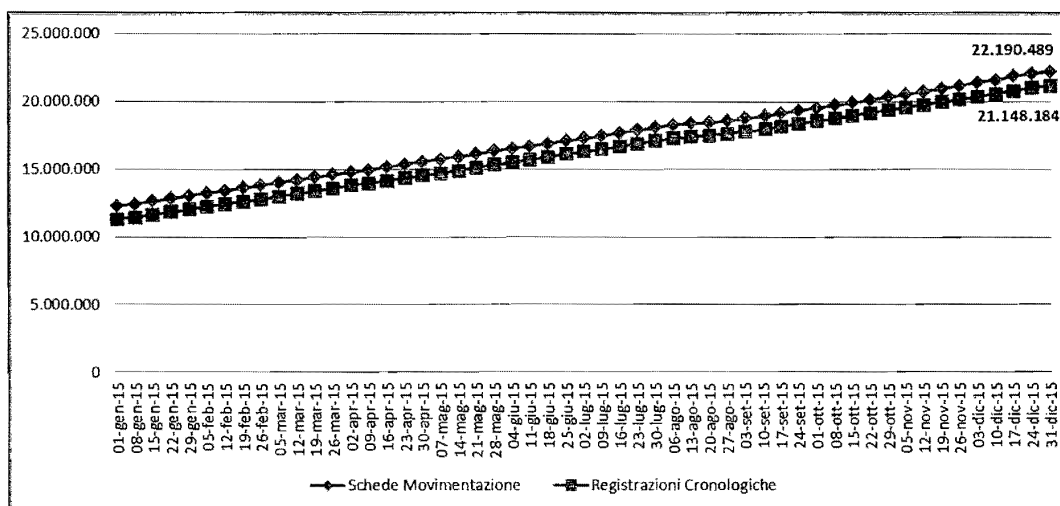


Fig. 6.1.3 - Andamento cumulato attività sul SISTRI - estratto dal documento "AGID - Weekly Report SISTRI 20151231 - Settimana dal dal 25 al 31 Dicembre 2015"

## 6.2 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 richiesta<sup>2</sup>.

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 31 dicembre 2015 con l'analoga dal 30 aprile 2013 al 25 giugno 2015. I dati cumulati sui *TT creati* sono estratti rispettivamente dai documenti "AGID -

<sup>2</sup> 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 SISTRI". La reportistica di riepilogo settimanale trasmessa ad AgID prevede anche la categoria "Riavvio SISTRI".

## Verifica del funzionamento del sistema denominato "SISTRi" – Rapporto n. 5

*Weekly Report SISTRi 20151231 - Settimana dal 25 al 31 Dicembre 2015* e *"AGID - Weekly Report SISTRi 20150625 - Settimana dal 19 al 25 Giugno 2015"*, ai quali si rimanda per una visione integrale dei dati di sintesi presentati.

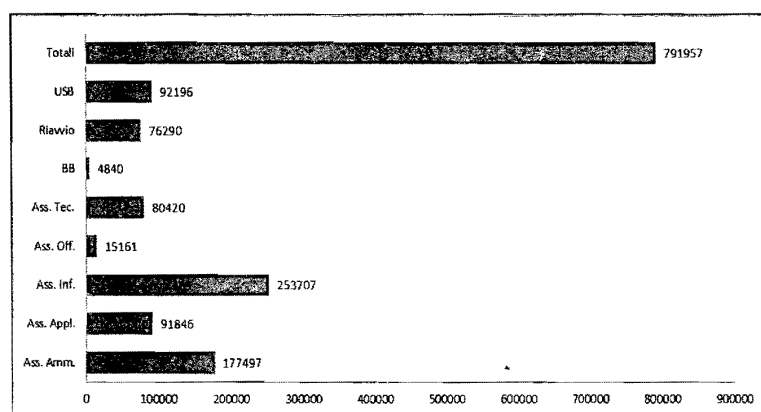


Fig. 6.2.1 - TT creati – Situazione cumulata dal 30 Aprile 2013 al 31 Dicembre 2015 - estratto dal documento *"AGID - Weekly Report SISTRi 20151231 - Settimana dal 25 al 31 Dicembre 2015"*

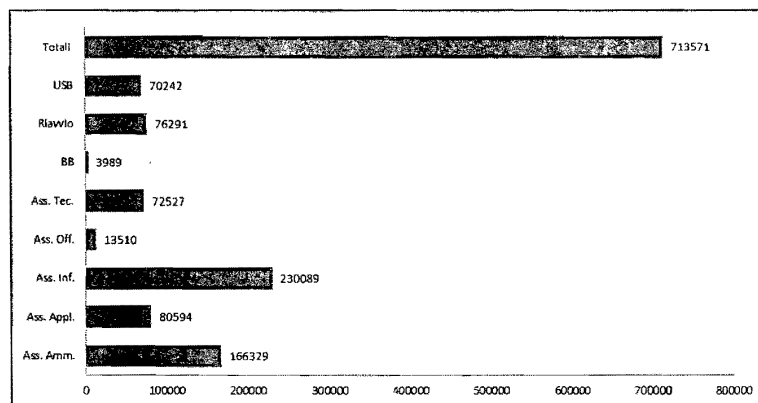


Fig. 6.2.2 - TT creati – Situazione cumulata dal 30 Aprile 2013 al 25 Giugno 2015 - estratto dal documento *"AGID - Weekly Report SISTRi 20150625 - Settimana dal 19 al 25 Giugno 2015"*

Su circa 78.000 *TT creati* nel semestre, le più alte percentuali di richieste di assistenza riguardano l'assistenza informativa (oltre 23.000 TT) ed i dispositivi USB (circa 22.000 TT); seguono l'assistenza applicativa e l'assistenza amministrativa (poco più di 11.000 TT creati per ciascuna voce), mentre di minore entità sono risultati i volumi di richieste di assistenza relative alle Black Box (BB) ed alle Officine, pari rispettivamente a poco più dell'1% e del 2% delle richieste totali.

Verifica del funzionamento del sistema denominato “SISTRI” – Rapporto n. 5

6.3 INDICATORI PRESTAZIONALI RELATIVI AL CONTACT CENTER

Nelle tre figure che segue, estratte dai documenti indicati in didascalia, è rappresentato l’andamento giornaliero delle chiamate negli ultimi tre trimestri.

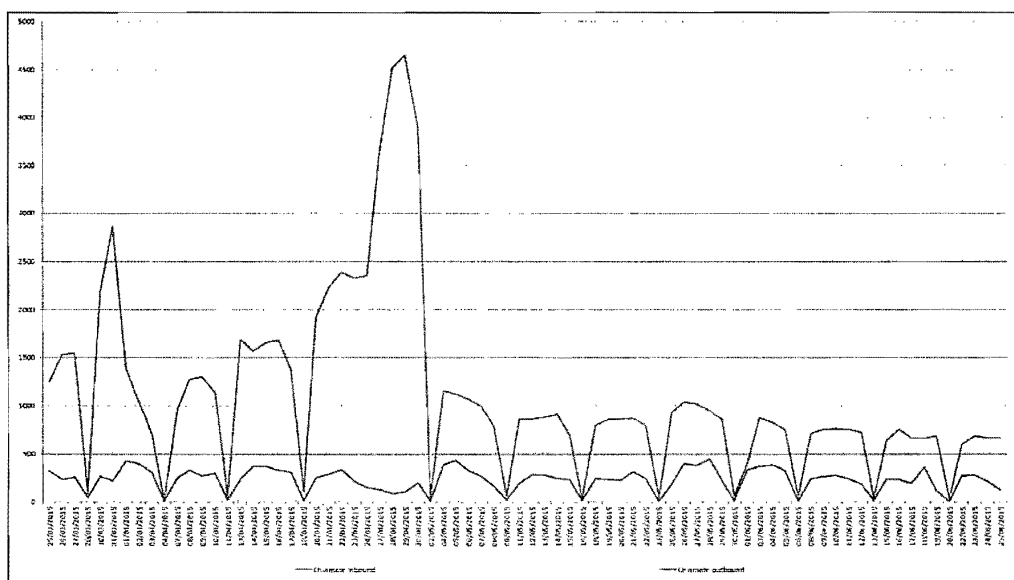


Fig. 6.3.1 – Andamento giornaliero delle chiamate nel trimestre [Aprile-Giugno 2015] - estratto dal documento AGID - Weekly Report SISTRI 20150625 - Settimana dal 19 al 25 Giugno 2015

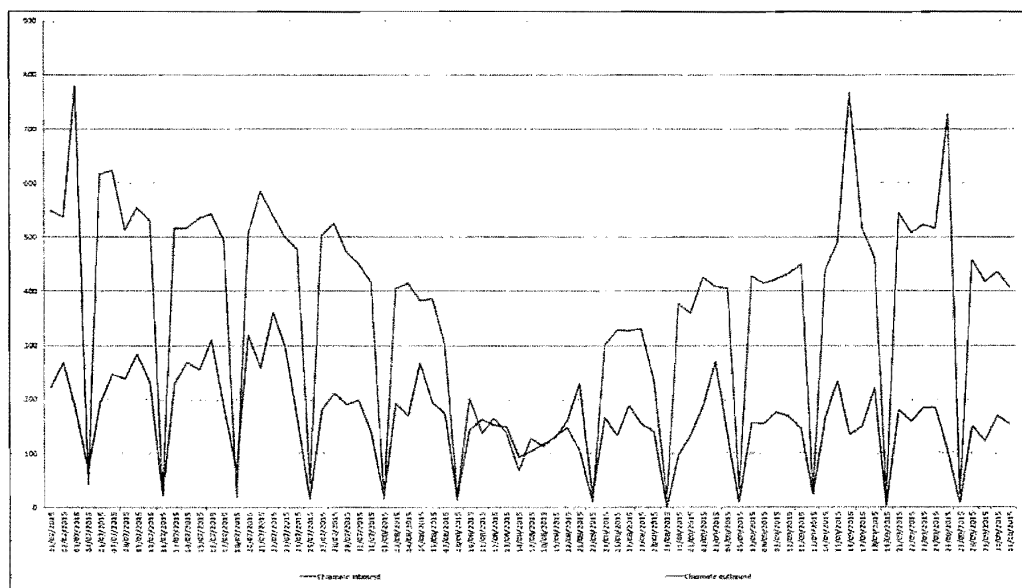


Fig. 6.3.2 – Andamento giornaliero delle chiamate nel trimestre [Luglio – Settembre 2015] - estratto dal documento AGID - Weekly Report SISTRI 20151001 - Settimana dal 25 Settembre al 1 Ottobre 2015

## Verifica del funzionamento del sistema denominato "SISTRI" – Rapporto n. 5

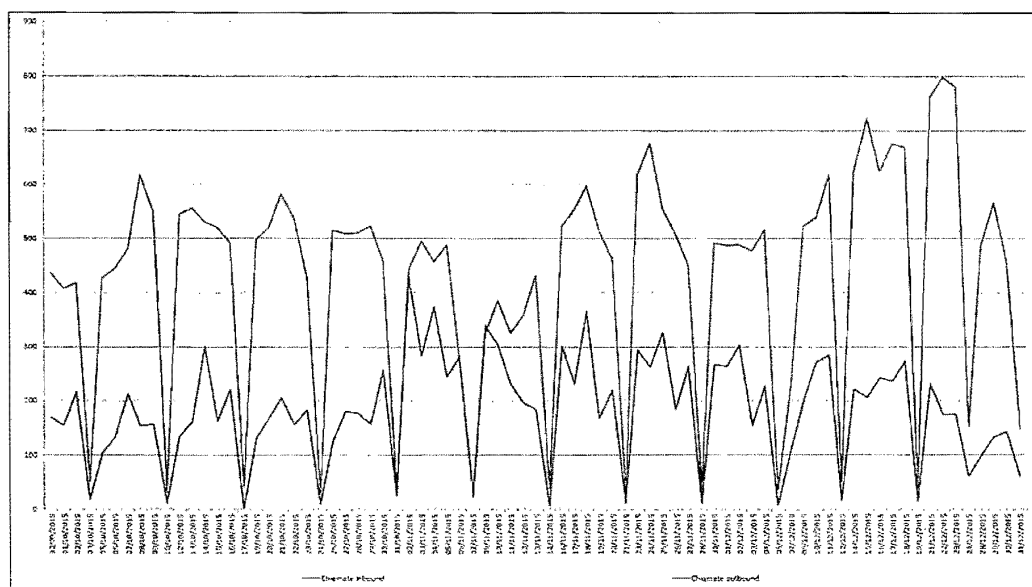


Fig. 6.3.3 – Andamento giornaliero delle chiamate nel trimestre [Ottobre – Dicembre 2015] - estratto dal documento AGID - Weekly Report SISTRI 20151231 - Settimana dal 25 al 31 Dicembre 2015

Tralasciando i valori rilevati in corrispondenza del mese di agosto, non rappresentativo, si rileva nell'ultimo semestre 2015 una flessione del volume delle chiamate giornaliere in arrivo al Contact Center che, salvo poche eccezioni, si attestano al di sotto delle 600 unità. I dati giornalieri corrispondenti ai picchi dei *time plot*, ricadenti nei periodi [1-4 ottobre], [12-26 settembre], [19-24 dicembre], non mostrano scostamenti rilevanti tra i volumi di chiamate offerte e chiamate risposte, né evidenziano valori apprezzabili per le chiamate risposte oltre lo SLA e le chiamate rinunciate (cfr. report giornalieri elencati al § 5.1- report "Chiamate inbound al CC Sistri - Andamento giornaliero delle chiamate (Ultimi 30 giorni)").

#### 6.4 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. 6.4.1, nella quale sono indicati i dati cumulati con rappresentazione da gennaio 2015.

Nel semestre di osservazione, rispetto ai valori rilevati nel periodo precedente sono stati aggiornati circa 7.300 dispositivi, per un totale fine dicembre 2015 di 256.719 token aggiornati.

Verifica del funzionamento del sistema denominato "SISTR1" – Rapporto n. 5

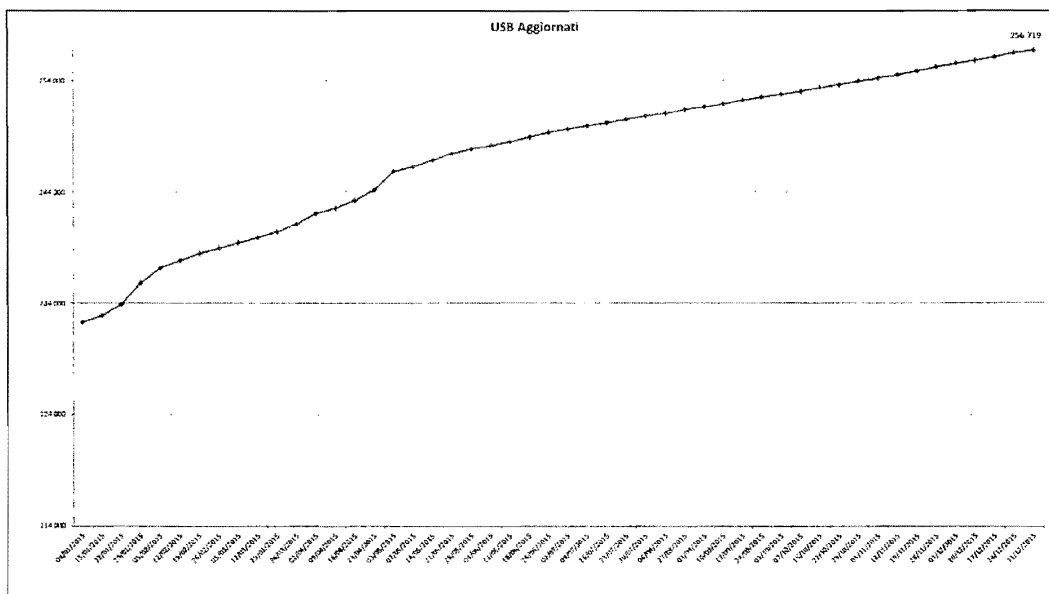


Fig. 6.4.1 – Dati cumulati aggiornamento token USB - estratto dal documento "AGID - Weekly Report SISTR1 20151231 - Settimana dal 25 al 31 Dicembre 2015"

Nella figura che segue sono rappresentati i dati relativi all'aggiornamento delle Black Box (circa 200 in più rispetto a fine giugno 2015).

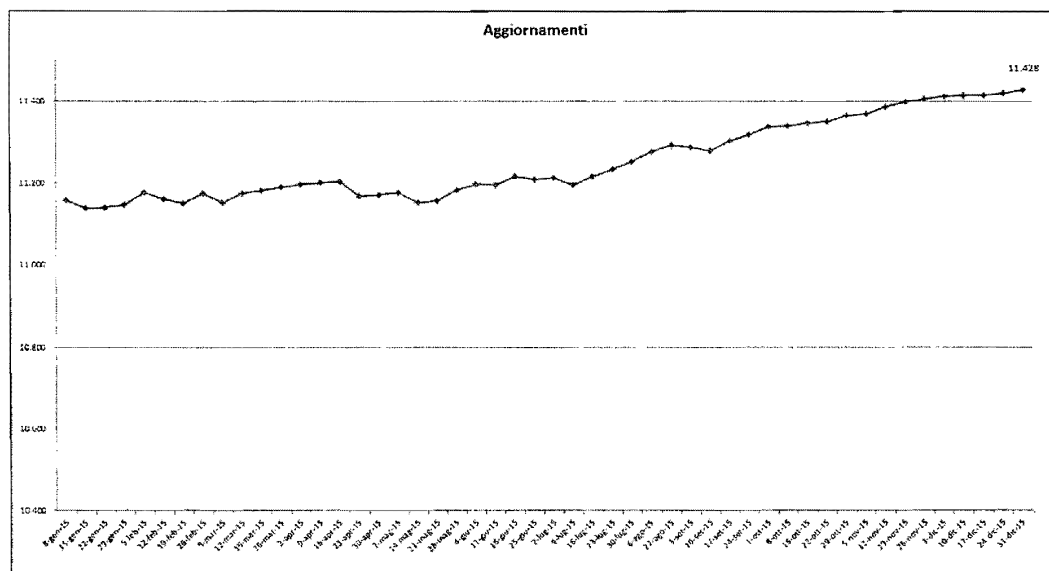


Fig. 6.4.2 – Nr. Black Box aggiornate correttamente e registrate sul SISTR1 - dati giornalieri e conteggio totale- estratto dal documento "AGID - Weekly Report SISTR1 20151231 - Settimana dal 25 al 31 Dicembre 2015"

## Verifica del funzionamento del sistema denominato “SISTRI” – Rapporto n. 5

**6.5 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 5.2, dai grafici di Fig. 6.5.1, non considerando i valori corrispondenti a giorni non rappresentativi (sabato, domenica, festività, giorni con valori eccezionali), si rilevano valori sostanzialmente confrontabili con i valori rilevati a fine giugno, indicati nel grafico di Fig. 6.5.2 e stabilmente collocati al di sopra delle 3500 unità.

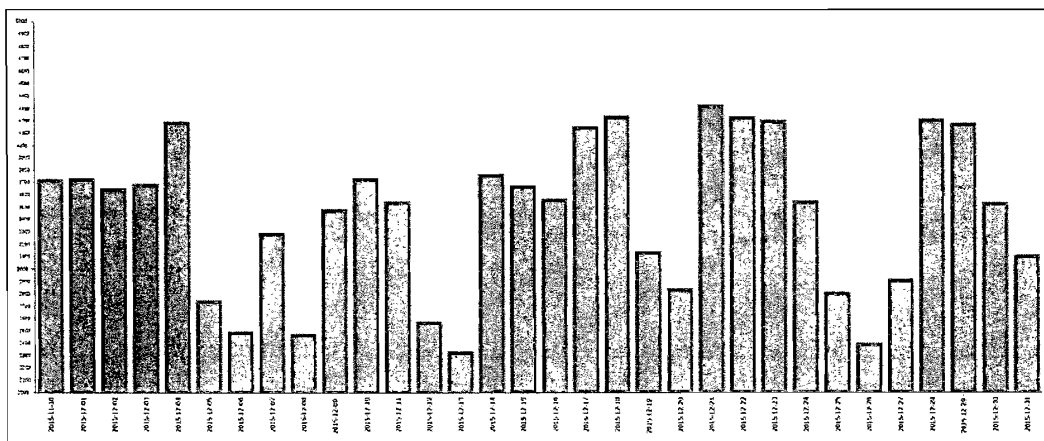


Fig. 6.5.1 – Interoperabilità - Nr. Utenti operativi negli ultimi 30 giorni - estratto dal documento “AGID - Weekly Report SISTRI 20151231 - Settimana dal 25 al 31 Dicembre 2015”

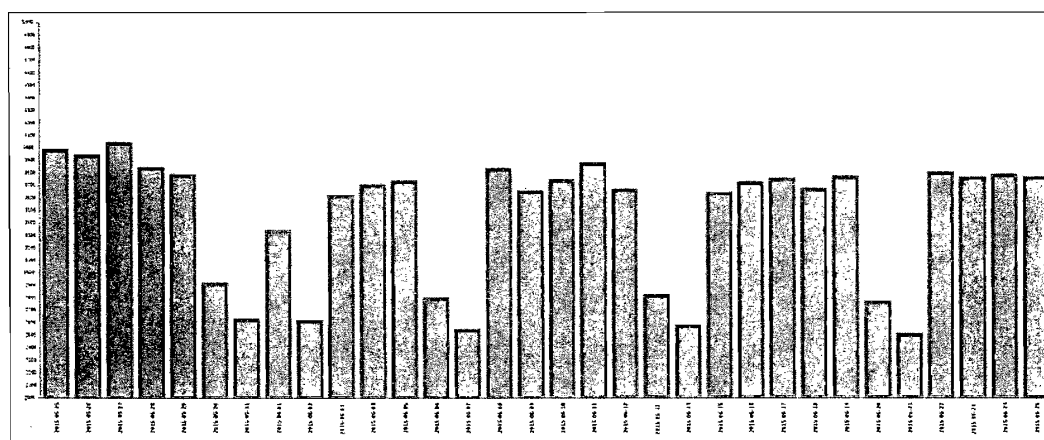


Fig. 6.5.2 – Interoperabilità - Nr. Utenti operativi negli ultimi 30 giorni - estratto dal documento “AGID - Weekly Report SISTRI 20150625 - Settimana dal 19 al 25 Giugno 2015”

Verifica del funzionamento del sistema denominato “SISTRJ” – Rapporto n. 5

Analogamente, dai grafici di Fig. 6.5.3 e di Fig. 6.5.4, rispettivamente riferiti alla situazione a fine dicembre 2015 ed a fine giugno 2015, si rilevano valori confrontabili per il numero di aziende che utilizzano i servizi di interoperabilità, con valori che superano le 900 unità (escludendo le giornate non rappresentative).

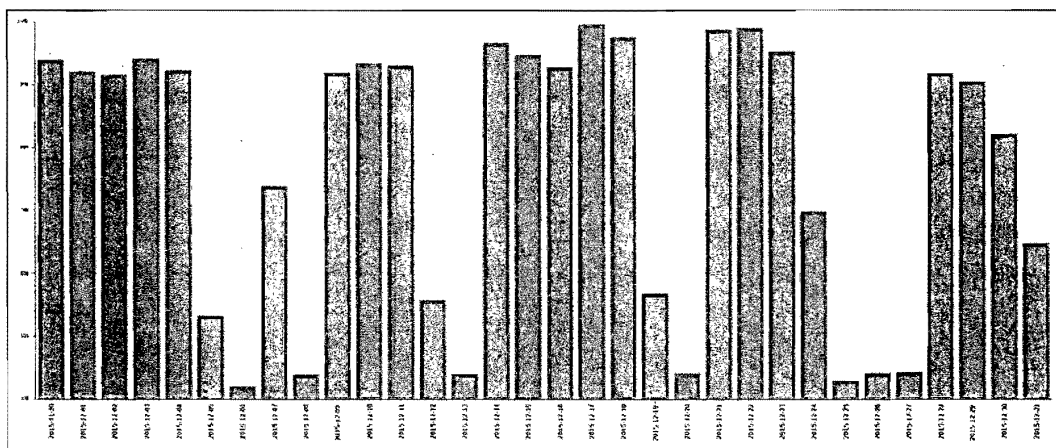


Fig. 6.5.3 – Interoperabilità - Nr. Aziende operative negli ultimi 30 giorni - estratto dal documento “AGID - Weekly Report SISTRI 20150625 - Settimana dal 19 al 25 Giugno 2015”

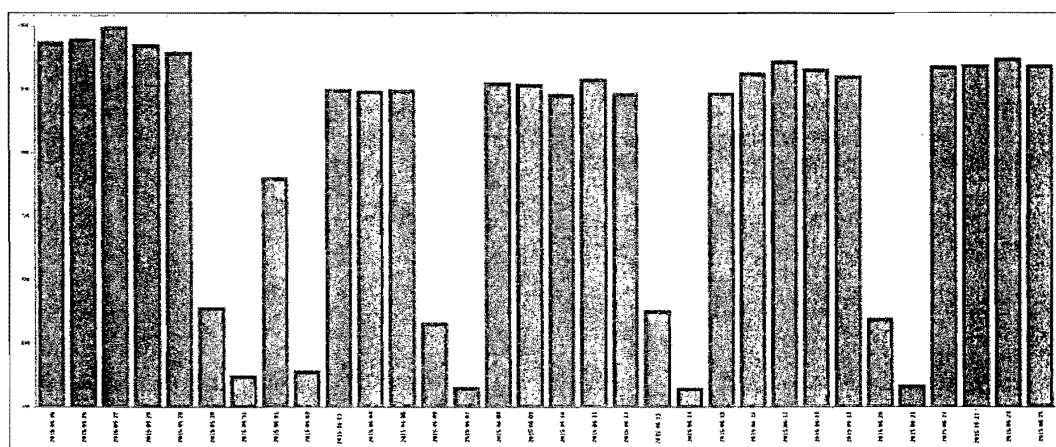


Fig. 6.5.4 – Interoperabilità - Nr. Aziende operative negli ultimi 30 giorni - estratto dal documento “AGID - Weekly Report SISTRI 20150625 - Settimana dal 19 al 25 Giugno 2015”



## Verifica del funzionamento del sistema denominato "SISTRIF" -- Rapporto n. 5

Piuttosto stabili anche i volumi di richieste eseguite, anche se in lieve aumento rispetto a quanto registrato a fine giugno: dal confronto tra i grafici di Fig. 6.5.5 e di Fig. 6.5.6 si rileva che a dicembre, nelle giornate più rappresentative, sono state generalmente superate le 250.000 unità.

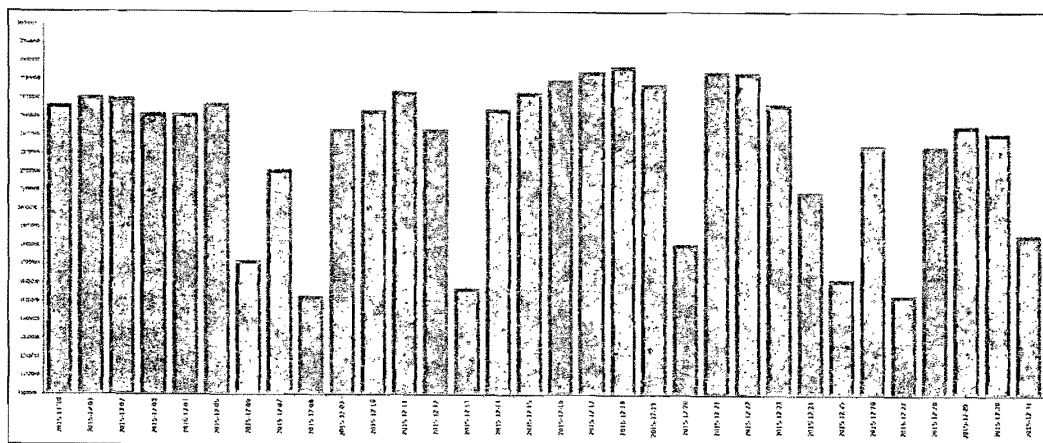


Fig. 6.5.5 – Interoperabilità - Nr. Richieste effettuate negli ultimi 30 giorni - estratto dal documento "AGID - Weekly Report SISTRI 20150625 - Settimana dal 19 al 25 Giugno 2015"

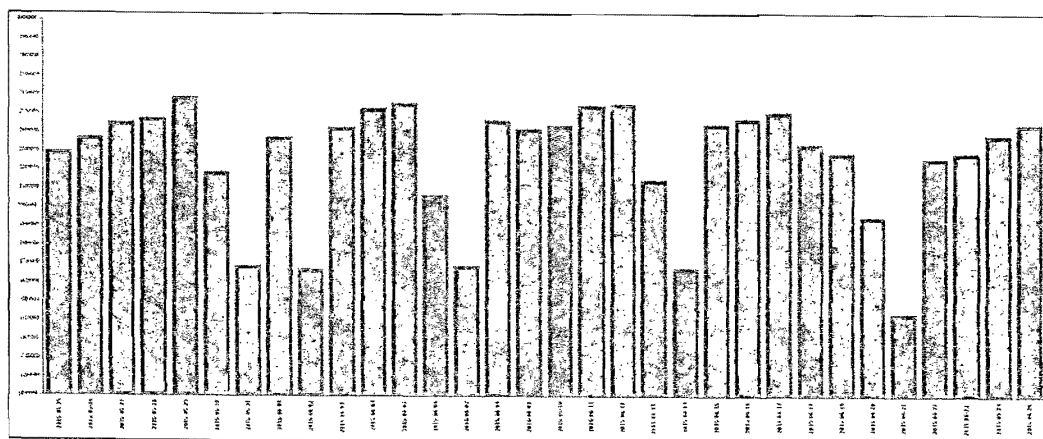


Fig. 6.5.6 – Interoperabilità - Nr. Richieste effettuate negli ultimi 30 giorni - estratto dal documento "AGID - Weekly Report SISTRI 20150625 - Settimana dal 19 al 25 Giugno 2015"

---

Verifica del funzionamento del sistema denominato "SISTRI" – Rapporto n. 5

---

## 7 CONCLUSIONI

Come nel periodo precedente, anche nel semestre al quale il presente rapporto si riferisce, permanendo una situazione transitoria - ulteriormente prorogata dal decreto legge 210/2015, 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 2015 mostrano valori comparabili rispetto agli analoghi valori risultanti a fine giugno 2015.

Il Responsabile

Firmato digitalmente da

TERRANOVA MARIO

Data: 2016.02.05 10:46:28 +01'00'

PAGINA BIANCA



\*172210019030\*