



Confederazione Nazionale *dell'Artigianato e della Piccola e Media Impresa*

**Centro Studi CNA**

# **INDAGINE SISTRI 2018**

**AGOSTO 2018**

## IL SISTRI: UNA LUNGA STORIA FALLIMENTARE

Questa indagine arriva dopo 4 anni dalla sua prima edizione del 2014 e dopo 10 anni e una trentina di provvedimenti legislativi che hanno riguardato il SISTRI che, però, rimane tuttora in vita con le sue ormai note criticità e incoerenze.

Un po' di storia:

Il primo riferimento normativo che ha dato vita al SISTRI si ritrova nella Legge Finanziaria 2007 (Legge 27 dicembre 2006 n° 296, art. 1 comma 1116), che stanziava 5 milioni presso il Ministero dell'Ambiente per la realizzazione di un sistema integrato per il controllo e la tracciabilità dei rifiuti.

Su iniziativa e proposta di Selex (Società di Finmeccanica), il Ministero dell'Ambiente istituisce in prima battuta il SISTRI con l'approvazione del DM 17 dicembre 2009, decreto che suscita fin dall'inizio forti perplessità. Un sistema che, a parte lo stanziamento iniziale, viene mantenuto in piedi da un sistema di contributi pagati annualmente dai soggetti obbligati.

Le inefficienze del sistema, e le procedure difficilmente compatibili con le operazioni che concretamente le imprese devono rispettare per una corretta gestione dei rifiuti, hanno determinato, negli anni successivi, continue proroghe dell'avvio del sistema e numerosi interventi legislativi (tra questi, anche una soppressione e una successiva re-introduzione).

L'11 maggio del 2011, tutte le organizzazioni imprenditoriali organizzano una giornata di sperimentazione del SISTRI. Il sistema mostra in maniera evidente tutte le sue criticità, informatiche e procedurali.

Nonostante ciò, il SISTRI va avanti, ma l'ambito di obbligatorietà viene via via ridotto: a ottobre 2013 vengono esclusi i rifiuti speciali non pericolosi e, ad aprile 2014, anche i produttori di rifiuti pericolosi fino a dieci dipendenti si "liberano" dal SISTRI.

Tutta la fase del trasporto, recupero e smaltimento dei rifiuti speciali pericolosi, nonché i produttori con più di dieci dipendenti, però rimane obbligata, nonostante le proteste delle imprese e le ombre anche giudiziarie che caratterizzano la stessa nascita del sistema.



Poco dopo, ad agosto del 2014 la legge 116/2014 conferma nero su bianco la necessità di superare questo sistema, stabilendo un termine all'efficacia del contratto con la Selex al 31 dicembre 2015 e prevede, entro quella data, l'affidamento del sistema ad un nuovo concessionario tramite gara CONSIP, funzionale all'evoluzione verso un sistema privo delle criticità del Sistri.

Il tempo passa, ma poco accade: la gara CONSIP viene svolta ma, al contrario di quanto previsto, viene messo a gara il sistema vecchio tal quale. Non solo, i ricorsi sulla gara, ancora in corso, sospendono di fatto tutto il processo tanto che, ad oggi, a gestire il sistema è ancora Selex, tramite proroghe su proroghe.

Ma, in questa fase, c'è un'aggravante: alle imprese viene chiesto di ricominciare a pagare le enormi cifre per il contributo annuale, a fronte di un sistema mai divenuto effettivamente operativo.

Se nulla sarà fatto, dunque, ci ritroveremo a fine anno davanti all'ennesima proroga e all'ennesima richiesta di pagamento per le imprese.

Ma una soluzione c'è: adottare un intervento normativo per superare definitivamente l'attuale sistema e costruire un nuovo progetto con la collaborazione delle Associazioni imprenditoriali, che in questi anni hanno dato battaglia al SISTRI.

Sarebbe un atto avveduto ed atteso, in grado di rispondere alle complicazioni e ai costi subiti dalle imprese che, anche quest'anno, la nostra indagine conferma. Da parte delle imprese intervistate, infatti, emerge un giudizio ampiamente negativo per il SISTRI, determinato anche dalla inerzia del Legislatore che poco si è adoperato per modificare un progetto partito con il piede sbagliato.

**IL SISTRI BOCCIATO SENZA APPELLO DALLE IMPRESE. I RISULTATI DELL'INCHIESTA CNA**

A nove anni dalla sua nascita, il SISTRI (Sistema di controllo della Tracciabilità dei Rifiuti) continua a fallire completamente rispetto agli obiettivi che ne avevano motivato l'introduzione. È quanto emerge dal sondaggio che la CNA ha effettuato nel mese di maggio 2018 presso un campione rappresentativo di imprese soggette agli obblighi SISTRI.

I risultati del sondaggio confermano sostanzialmente quelli emersi da una precedente rilevazione effettuata nel luglio 2014, rendendo evidente un dato: anche negli ultimi quattro anni le problematiche legate al SISTRI, già segnalate dalle imprese dieci anni fa al momento della sua istituzione, non sono state affrontate in maniera efficace dal legislatore.

**IL CAMPIONE**

Il sondaggio ha coinvolto circa 1.700 imprese associate alla CNA prevalentemente di dimensione micro. Il limite dimensionale dei 10 dipendenti è importante in particolare per la categoria "Produttori" poiché le modifiche normative introdotte nel 2014 esclusero dall'obbligo SISTRI le imprese produttrici di rifiuti speciali al di sotto di questa soglia dimensionale.

**STRUTTURA CAMPIONE**

Ripartizione dei rispondenti per categorie di iscrizione al SISTRI e per classi di addetti  
valori %

	Composizione % per categoria di impresa	Composizione % per classi di addetti		
		da 0 a 10 addetti	oltre 10 addetti	Totale
Produttore/detentore di rifiuti speciali	79,3	56,1	44,0	100,0
Trasportatore dei propri rifiuti	13,5	75,6	24,4	100,0
Trasportatore di rifiuti in conto terzi	10,6	72,8	27,2	100,0
Destinatario rifiuti speciali (Recuperatore, Smaltitore etc.)	3,9	76,3	23,7	100,0
Altre categorie*	5,1	71,4	28,6	100,0
<b>Totale</b>		<b>74,0</b>	<b>26,0</b>	<b>100,0</b>

\*Operatori della logistica, Intermediari, Consorzi, Raccomandatori marittimi

Per quanto riguarda la composizione del campione a seconda delle categorie di iscrizione al SISTRI (ovvero della posizione occupata dalle imprese nella filiera dei rifiuti speciali), si osserva che quasi quattro imprese su cinque (il 79,3%) sono iscritte nella categoria "Produttori/detentori di rifiuti speciali" mentre il 13,5% alla categoria "Trasportatore dei propri rifiuti". Le imprese che hanno nella gestione dei rifiuti il loro *core business* sono invece iscritte alle categorie "Trasportatori in

conto terzi” (10,6%), “Destinatario di rifiuti speciali” (recuperatore, smaltitore, etc)” (3,9%) e “Altre categorie (operatori della logistica, intermediari, consorzi, raccomandatari marittimi, etc.)” (5,1%).

La composizione del campione a seconda delle categorie di iscrizione al SISTRI non chiude a 100% poiché una stessa impresa può essere iscritta al SISTRI secondo più modalità.

## ANALISI DEI RISULTATI

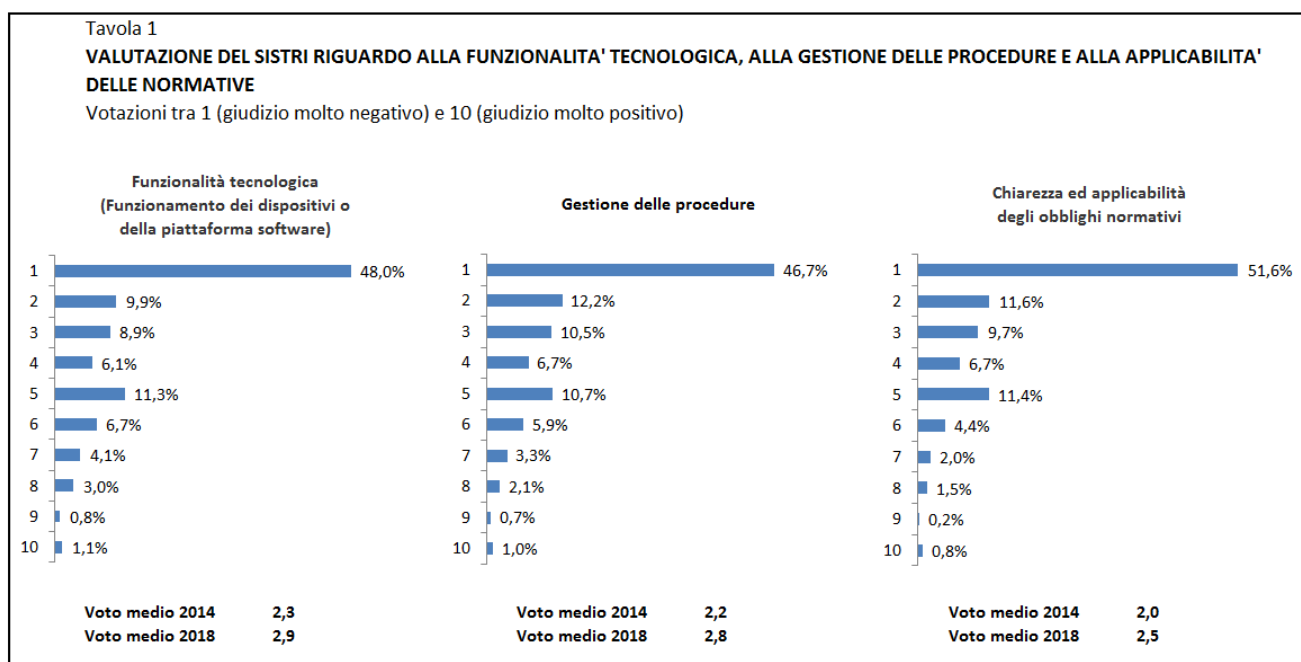
1. Il SISTRI ha fallito sotto tutti i profili. È questo il giudizio che le imprese esprimono quando devono giudicare la tecnologia utilizzata, la gestione delle procedure e la chiarezza/applicabilità degli obblighi normativi.

Nato con l’obiettivo ambizioso di sostituire il preesistente regime cartaceo, il SISTRI è un sistema informatico basato su una tecnologia di difficile utilizzazione o addirittura malfunzionante.

I passaggi previsti nella amministrazione dei rifiuti attraverso il SISTRI (gestione delle procedure) sono giudicati ingestibili dalle imprese.

In più anche la normativa alla base del nuovo Sistema risulta poco chiara e, talvolta, addirittura inapplicabile.

Il voto medio per ciascuno degli ambiti considerati (tavola 1) è impietoso e non raggiunge mai il 3 (in una scala da 1 a 10) sia che le imprese siano considerate a seconda della categoria di iscrizione al SISTRI che a seconda della classe dimensionale.



La severità del giudizio esprime efficacemente la contrarietà delle imprese che, oltre ad avere sostenuto un costo per l'adozione della nuova tecnologia, si trovano a operare con uno strumento *not user friendly*.

Da notare che, rispetto al 2014, il giudizio delle imprese è rimasto sostanzialmente invariato: le votazioni dei partecipanti al sondaggio risultano infatti meno negative ma ancora ampiamente insufficienti.

- Nonostante il giudizio immediato fortemente critico circa il SISTRI, qualche elemento meno negativo emerge quando si considera il servizio di *customer care* ideato per fare fronte alle problematiche legate all'uso dello strumento.

Nel complesso, infatti, il 38,5% delle imprese che utilizzano/hanno utilizzato il SISTRI è soddisfatto completamente (l'11,1%) o in parte (27,4%) del supporto fornito dai canali previsti per la risoluzione delle problematiche che possono sorgere utilizzando questo strumento.

Questa percentuale risulta più alta tra le imprese con più di dieci dipendenti (46,1%, tavola 2A) e tra quelle iscritte come destinatarie di rifiuti speciali (71,0%, tavola 2B). Si tratta evidentemente di imprese in grado di affrontare con minori difficoltà le problematiche legate al SISTRI perché più strutturate, e quindi in grado di potere dedicare risorse umane *ad hoc* alla gestione del SISTRI, oppure perché hanno acquisito una maggiore dimestichezza col SISTRI in quanto lo smaltimento/trattamento dei rifiuti speciali è la loro attività principale.

Tavola 2A

**I CANALI UFFICIALI PER LA RISOLUZIONE DELLE PROBLEMATICHE SISTRI (MAIL, CONTACT CENTER, ETC.) HANNO FORNITO SOLUZIONI ADEGUATE?**

Risposte espresse in quote percentuali. Totale campione e classi di addetti

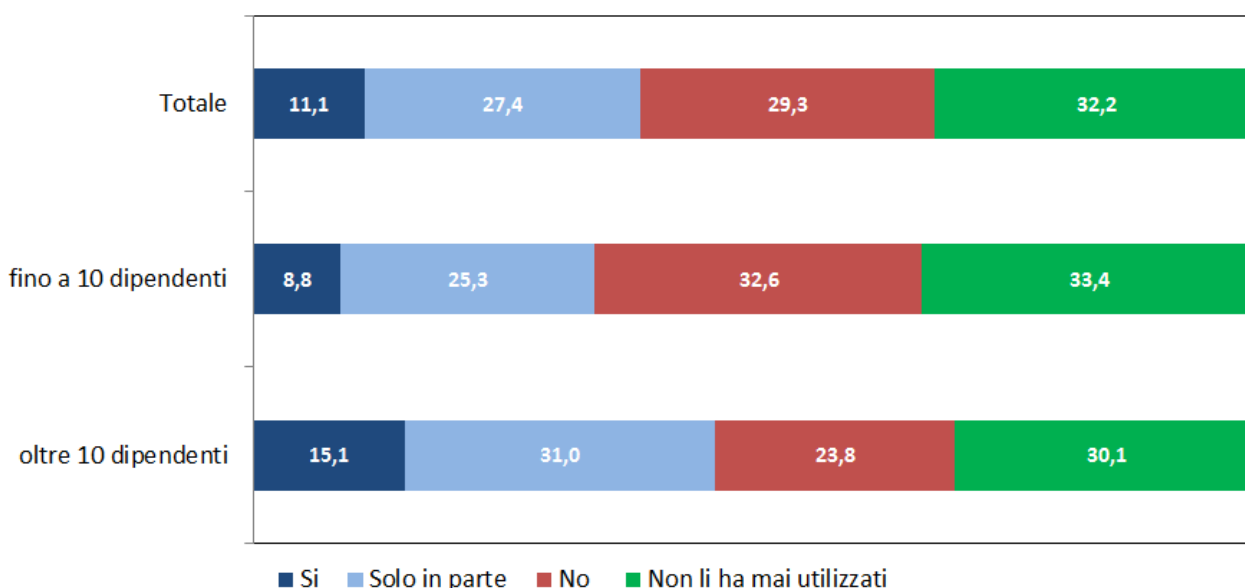
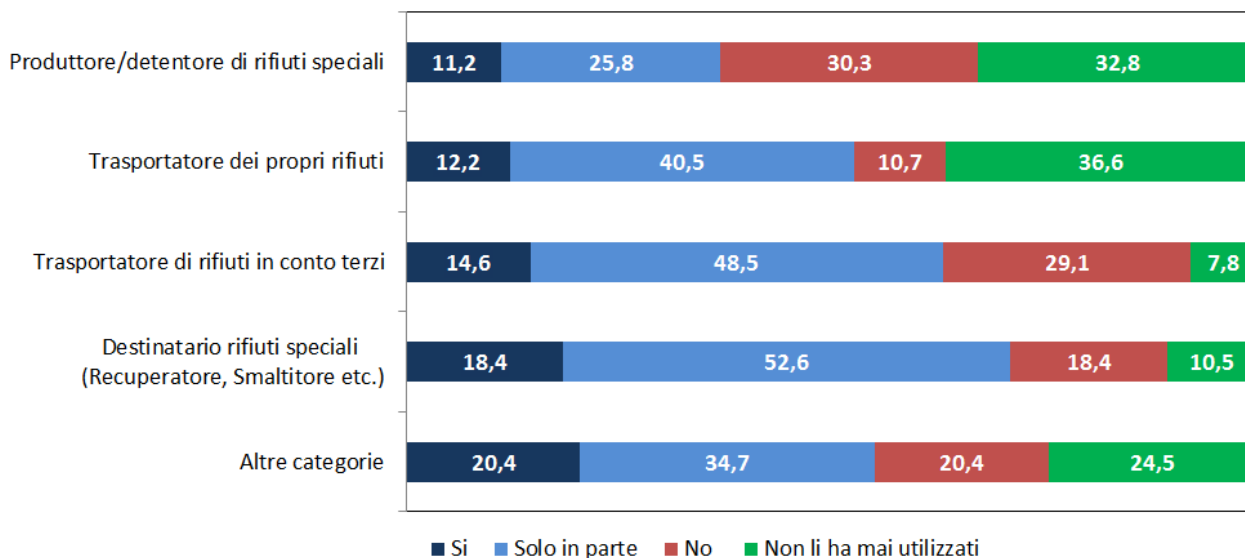


Tavola 2B

**I CANALI UFFICIALI PER LA RISOLUZIONE DELLE PROBLEMATICHE SISTRI (MAIL, CONTACT CENTER, ETC.) HANNO FORNITO SOLUZIONI ADEGUATE?**

Risposte espresse in quote percentuali. Imprese segmentate per categorie di iscrizione al SISTRI



3. La normativa vigente non obbliga tutte le imprese a utilizzare il SISTRI. Sono infatti escluse le imprese che producono rifiuti pericolosi fino a 10 dipendenti. Resta invece l'obbligo per i Produttori con più di 10 dipendenti e per tutte le altre imprese che operano nella filiera dei rifiuti pericolosi a prescindere dalla dimensione (trasportatori e recuperatori/smaltitori e Altro). Complessivamente, quasi la metà delle imprese hanno scelto di non continuare a utilizzare il SISTRI. Di queste, il 34,7% lo ha fatto in seguito alle difficoltà riscontrate mentre il 14,4% dopo la decadenza dell'obbligo. Questa percentuale risulta più alta tra i Produttori (51,2%) e tra le imprese fino a 10 dipendenti (55,4%). Al contrario, un utilizzo dello strumento di tracciabilità dei rifiuti speciali che inferiore al dato medio si registra soprattutto tra le imprese che operano come destinatarie degli stessi (26,7%).

Da sottolineare che, a prescindere dalle categorie di iscrizione al SISTRI e dalle classi dimensionali, tra le imprese che hanno rinunciato ad utilizzare il SISTRI, la maggior parte lo ha fatto in conseguenza delle difficoltà e dei malfunzionamenti riscontrati e non in seguito all'esclusione introdotta dalla normativa. Tuttavia anche la possibilità accordata dal Legislatore di poter ritornare al sistema cartaceo ha influito sulle scelte delle imprese. Nella tavola 3B, nella quale ci si sofferma proprio sulle imprese che hanno potuto "liberarsi" dal SISTRI in seguito all'intervento del Legislatore emerge questa circostanza.

Tavola 3

**L'AZIENDA CONTINUA A UTILIZZARE IL SISTRI?**

Risposte espresse in quote percentuali. Imprese segmentate per categorie di iscrizione al SISTRI e classi dimensionali

	Si	No, opera mediante regime cartaceo, in conseguenza delle problematiche riscontrate e in funzione del regime transitorio "doppio regime"	No, non sono più obbligato a seguito delle esclusioni introdotte dalla normativa	Totale
<b>CATEGORIE DI ISCRIZIONE AL SISTRI</b>				
Produttore/detentore di rifiuti speciali	48,8	36,5	14,7	100,0
Trasportatore in conto proprio	64,7	22,1	13,2	100,0
Trasportatori in conto terzi	69,7	25,0	5,3	100,0
Destinatario rifiuti speciali*	73,3	23,3	3,3	100,0
Altre categorie**	75,0	15,0	10,0	100,0
<b>CLASSI DIMENSIONALI</b>				
fino a 10 dipendenti	44,6	33,8	21,7	100,0
11 dipendenti e oltre	57,6	35,7	6,7	100,0
<b>Totale rispondenti</b>	<b>50,9</b>	<b>34,7</b>	<b>14,4</b>	<b>100,0</b>

\*Recuperatore, smaltitore, etc.

\*\*Operatore della logistica, intermediari, consorzi, raccomandatori marittimi

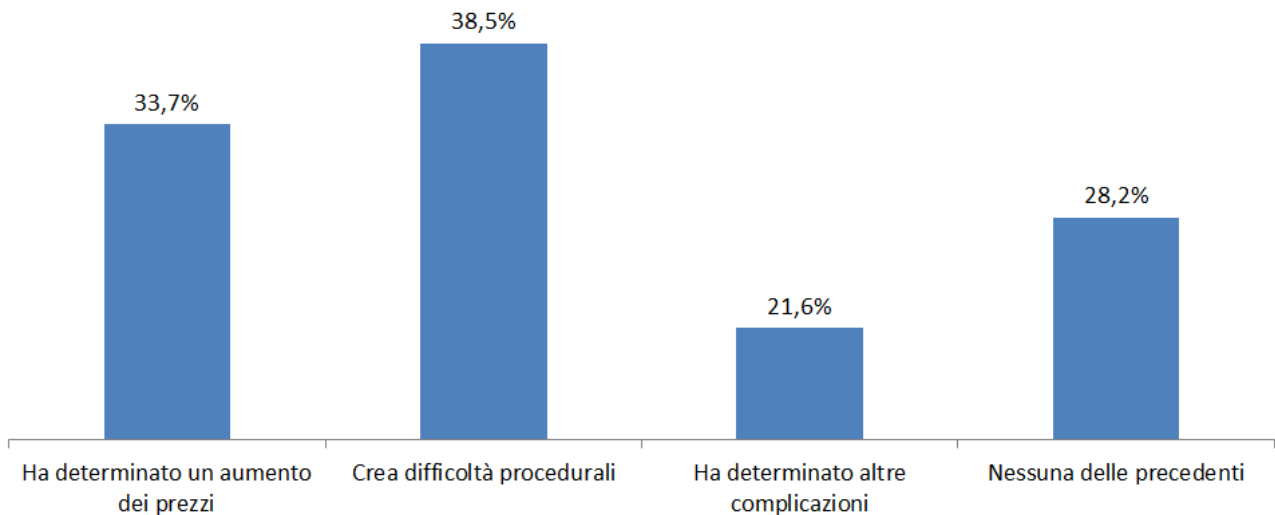
4. L'utilizzo del SISTRI da parte delle imprese con cui ci si relaziona nella gestione dei rifiuti è spesso fonte indiretta di costi e/o complicazioni aggiuntive. Per il 33,7% degli intervistati, infatti, operare con altre imprese che adottano il SISTRI ha determinato un aumento dei prezzi applicati nel processo di smaltimento. Per il 38,5% l'adozione del SISTRI da parte di altre imprese ha causato invece maggiori difficoltà procedurali per la presa in carico dei rifiuti (tavola 4).



Tavola 4

**L'UTILIZZO DEL SISTRI DA PARTE DI ALTRI SOGGETTI CON CUI TI RELAZIONI NELLA GESTIONE DEI RIFIUTI HA DETERMINATO UNA DELLE SEGUENTI SITUAZIONI PER LA TUA AZIENDA?**

Risposte espresse in quote percentuali (ammesse più risposte)



5. Il SISTRI oltre a non fornire alcun vantaggio operativo, è costoso (tavola 5). In un quadro complessivo in cui tutte le imprese intervistate hanno registrato costi aggiuntivi dovuti al SISTRI, si riscontra che:
- nei primi nove anni di utilizzo, una impresa su quattro tra quelle che operano nella parte finale della filiera (“trasportatori in conto terzi”, “destinatari di rifiuti speciali” e “altre categorie”), ha sopportato costi superiori ai 10mila euro per il contributo annuale, con punte superiori ai 50mila euro per i trasportatori in conto terzi;
  - nell’ambito della categoria “Produttori/detentori” di rifiuti speciali i costi sono apparentemente più contenuti (solo il 6% indica costi superiori ai diecimila euro) ma nella maggior parte dei casi essi sono stati sostenuti in cambio di un servizio in che, come emerso dalle precedenti domande del sondaggio, è giudicato ampiamente insufficiente.

Tavola 5

**A QUANTO AMMONTANO I COSTI COMPLESSIVAMENTE SOSTENUTI DALL'IMPRESA PER LA GESTIONE DEL SISTRI A PARTIRE DALLA SUA ISTITUZIONE AD OGGI ?**

Dati segmentati per categorie di iscrizione al SISTRI e classi di dipendenti

Risposte espresse in quote percentuali

	Modalità di risposta						Totale
	Meno di 1.000	1.000 - 5.000	5.000 - 10.000	10.000 - 20.000	20.000 - 50.000	Oltre 50.000	
<b>CATEGORIE DI ISCRIZIONE AL SISTRI</b>							
Produttore/detentore di rifiuti speciali	45,4	41,7	7,0	3,7	1,8	0,4	100,0
Trasportatore in conto proprio	43,6	31,9	11,7	8,5	4,3	0,0	100,0
Trasportatore in conto terzi	10,3	35,6	23,0	14,9	9,2	6,9	100,0
Destinatario rifiuti speciali*	12,9	32,3	25,8	16,1	12,9	0,0	100,0
Altre categorie**	29,2	25,0	20,8	12,5	12,5	0,0	100,0
<b>CLASSI DIMENSIONALI</b>							
fino a 10 dipendenti	52,8	31,2	8,4	5,8	1,6	0,3	100,0
11 dipendenti e oltre	33,9	50,9	8,0	2,8	2,8	1,7	100,0
<b>Totale rispondenti</b>	<b>44,6</b>	<b>39,7</b>	<b>8,2</b>	<b>4,5</b>	<b>2,1</b>	<b>0,9</b>	<b>100,0</b>

\*Recuperatore, smaltitore, etc.

\*\*Operatore della logistica, intermediari, consorzi, raccomandatari marittimi

6. Oltre a essere costoso e complesso il SISTRI ha complicato ulteriormente la vita alla maggior parte delle imprese (tavola 6).

Complessivamente, infatti, solo una imprese su cinque (il 21,5%) dichiara di non avere avuto inconvenienti in seguito alla sua introduzione. Per le altre imprese, invece, il SISTRI ha prodotto effetti negativi di vario tipo. Per il 55,2% delle imprese esso ha determinato il rallentamento dell'attività ordinaria dell'impresa; per circa il 20% ha determinato aumenti dei prezzi (19,9%) e la necessità di rivolgersi a trasportatori/gestori diversi (19,0%); per il 17,2% ha reso necessario il ricorso a personale aggiuntivo. Infine, per una quota minore, e comunque significativa di imprese (l'11,5% del totale), il SISTRI ha comportato anche l'impossibilità di completare la presa in carico dei rifiuti in barba all'obiettivo di tutela ambientale.

Tavola 6

**L'UTILIZZO DEL SISTRI HA COMPORTATO QUALCUNA DI QUESTE SITUAZIONI PER LA TUA AZIENDA**

Risposte espresse in quote percentuali; ammesse più risposte

	CATEGORIE DI ISCRIZIONE AL SISTRI					CLASSI DIMENSIONALI		Totale rispondenti
	Produttore/detentore di rifiuti speciali	Trasportatore in conto proprio	Trasportatore in conto terzi	Destinatario rifiuti speciali*	Altre categorie**	fino a 10 dipendenti	11 dipendenti e oltre	
Personale aggiuntivo per gestire il SISTRI	14,2	18,1	42,5	29,0	45,8	17,6	16,6	17,2
Calo della quantità dei rifiuti gestiti	2,9	4,3	5,8	6,5	0,0	5,0	2,4	3,9
Rallentamento dell'attività dell'azienda	54,6	61,7	74,7	83,9	62,5	53,5	57,4	55,2
Perdita di commesse	2,2	5,3	9,2	16,1	0,0	5,3	0,7	3,3
Impossibilità a completare le operazioni	9,9	10,6	19,5	19,4	33,3	12,1	10,7	11,5
Aumento dei prezzi	18,4	19,2	33,3	29,0	37,5	23,4	15,2	19,9
Necessità di rivolgersi a trasport./gestori diversi	20,0	23,4	8,1	16,1	8,3	21,3	15,9	19,0
Nessuna	22,2	19,2	9,2	6,5	20,8	21,5	21,5	21,5

\*Recuperatore, smaltitore, etc.

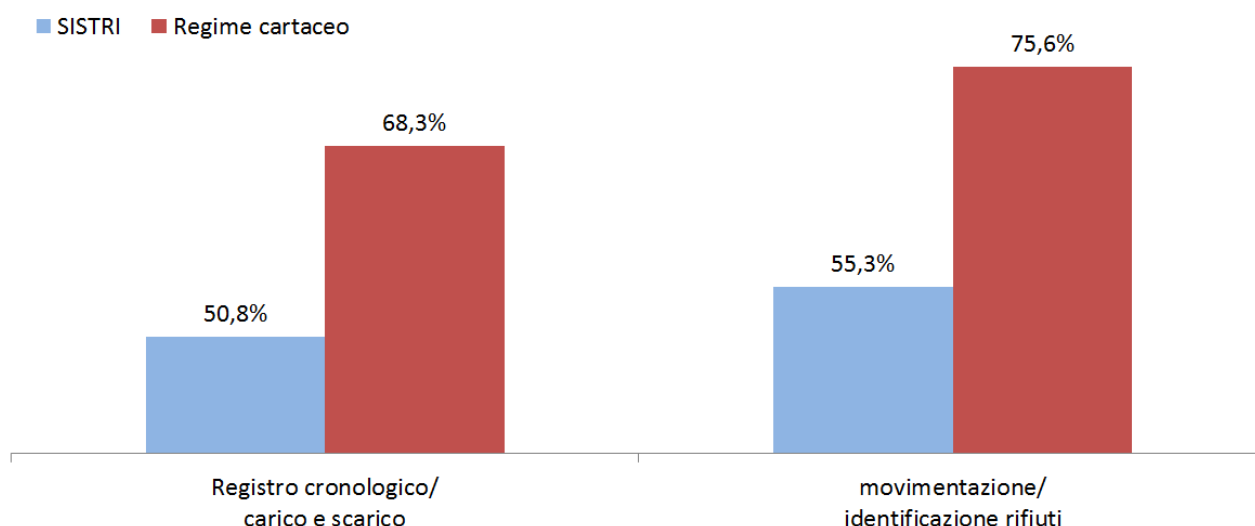
\*\*Operatore della logistica, intermediari, consorzi, raccomandatari marittimi

Tra le varie categorie di iscrizione, i trasportatori in conto terzi e i destinatari di rifiuti speciali sono i soggetti maggiormente danneggiati dal SISTRI.

Per avere una misura dell'inconveniente causato dal SISTRI indicato con maggiore frequenza (il rallentamento dell'attività aziendale), alle imprese partecipanti al sondaggio è stato chiesto di indicare il tempo che impiegano per effettuare le operazioni di tracciabilità dei rifiuti (registro cronologico di carico e scarico e scheda di movimentazione/identificazione dei rifiuti) sia nel caso che utilizzino il SISTRI sia nel caso che possano utilizzare il regime cartaceo (tavola 7).

Tavola 7

**RAPIDITA' NELL'EFFETTUARE LE OPERAZIONI DI TRACCIABILITA' DEI RIFIUTI: SISTRI vs REGIME CARTACEO**  
quote di imprese in grado di adempiere alle operazioni in meno di dieci minuti



Tra le imprese che utilizzano il SISTRI, il 50,8% dichiara di riuscire a chiudere le operazioni riguardanti il carico e scarico dei rifiuti rapidamente (entro dieci minuti). Si tratta di una quota relativamente bassa considerando che questa percentuale sale al 68,3% tra le imprese che possono utilizzare il regime cartaceo.

Risultati simili emergono a proposito delle operazioni di movimentazione e identificazione dei rifiuti. Le imprese che utilizzano il SISTRI riescono a espletare l'adempimento in dieci minuti sono il 55,3% del totale. Questa percentuale arriva al 75,6% tra le imprese che utilizzano il regime cartaceo.

Il SISTRI, oltre a richiedere tempi più lunghi rispetto al regime cartaceo per effettuare le operazioni di tracciabilità dei rifiuti, impone tempi aggiuntivi per gestire le operazioni di iscrizione/modifica che per il 34,7% delle imprese superano i trenta minuti.

## LA PAGELLA COMPLESSIVA

In sintesi, gli imprenditori bocchiano senza appello il SISTRI. Il voto complessivo finale per il SISTRI è un 3/10 scarso (2,7) lievemente superiore ai 2/10 (2,1) indicato nel sondaggio del 2014 (tavola 8).

Tavola 8

**VOTO ASSEGNATO COMPLESSIVAMENTE AL SISTRI**

Voto medio in una scala compresa tra 1 "giudizio molto negativo" e 10 "giudizio molto positivo"

TIPOLOGIA DI IMPRESA	VOTO
Produttore/detentore di rifiuti speciali	2,7
Trasportatore in conto proprio	3,3
Trasportatore in conto terzi	2,4
Destinatario rifiuti speciali*	3,0
Altre Categorie**	3,7
fino a 10 dipendenti	2,6
11 dipendenti e oltre	2,8
<b>Totale rispondenti</b>	<b>2,7</b>

\* Recuperatore, smaltitore, etc.

\*\* Operatore della logistica, intermediari, consorzi, raccomandatari marittimi

L'aumento della votazione tra il 2014 e il 2018 è di entità talmente lieve da apparire non significativo. Esso sembra piuttosto il riflesso di un atteggiamento di rassegnazione dei rispondenti rispetto all'inerzia del legislatore sul tema del SISTRI.

La severità del giudizio accomuna tutte le imprese, a prescindere dalle categorie di iscrizione al SISTRI e della dimensione a conferma di un fallimento complessivo rafforzato dal fatto che, a giudizio degli intervistati, il SISTRI si è dimostrato del tutto inadeguato anche nel garantire la legalità nella gestione dei rifiuti e la tutela dell'ambiente. Anche sotto questo aspetto, il giudizio delle imprese appare inappellabile (tavola 9).

Tavola 9

**IL SISTRI GARANTISCE UNA GESTIONE DEI RIFIUTI EFFICACE RISPETTO AGLI OBIETTIVI DI LEGALITA' E TUTELA AMBIENTALE?**

Voto medio in una scala compresa tra 1 "affatto efficace" e 10 "molto efficace"

TIPOLOGIA DI IMPRESA	VOTO
Produttore/detentore di rifiuti speciali	3,9
Trasportatore in conto proprio	4,2
Trasportatore in conto terzi	3,4
Destinatario rifiuti speciali*	4,0
Altre Categorie**	4,4
fino a 10 dipendenti	3,7
11 dipendenti e oltre	4,1
<b>Totale rispondenti</b>	<b>3,9</b>

\* Recuperatore, smaltitore, etc.

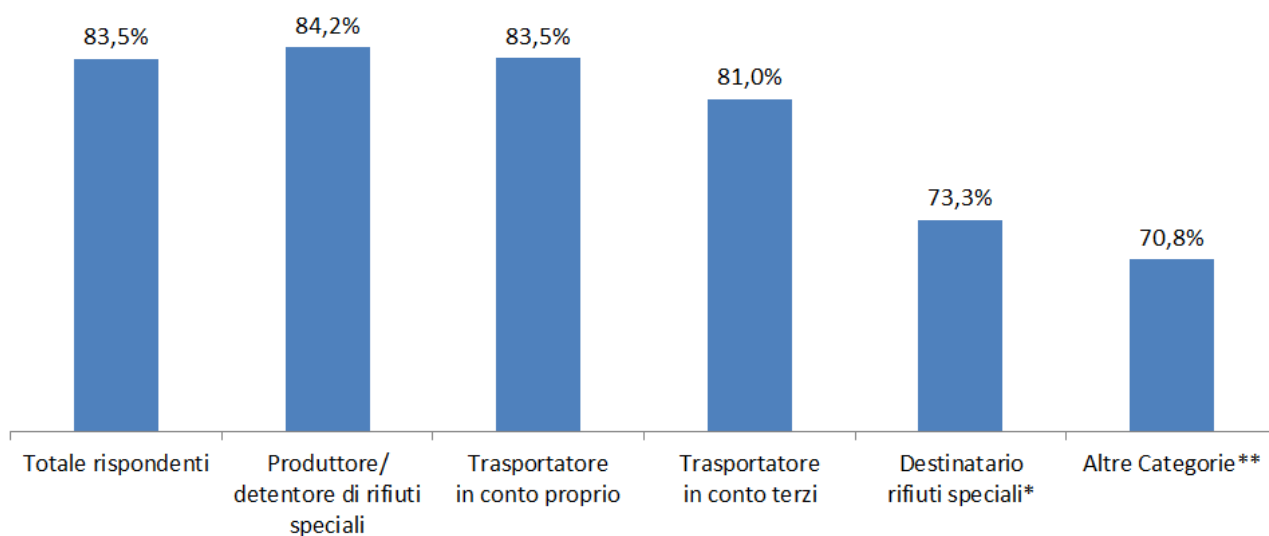
\*\* Operatore della logistica, intermediari, consorzi, raccomandatari marittimi

Eppure gli imprenditori sono fermamente convinti che la tracciabilità dei rifiuti sia in obiettivo irrinunciabile. Questa convinzione viene espressa soprattutto dalle imprese che operano a monte della filiera (produttori e trasportatori).

Tavola 10

**INDIPENDENTEMENTE DAL GIUDIZIO SUL SISTRI, RITieni CHE SIA NECESSARIO DISPORRE DI UN SISTEMA DI TRACCIABILITA' DEI RIFIUTI?**

Quote di giudizi favorevoli



Per affrontare le difficoltà di gestione del SISTRI una impresa su due si è rivolta agli uffici della CNA.

Il supporto della CNA viene giudicato positivamente dalle imprese intervistate. Il voto medio è un 6,9.

Tavola 11

**UNA VALUTAZIONE DELL'ATTIVITA' INFORMATIVA DELLA CNA PER LA GESTIONE DEL SISTRI**

Imprese che si sono rivolte alla CNA (quote %) e valutazione del servizio offerto (in decimi)

TIPOLOGIA DI IMPRESA	IMPRESE CHE SI SONO RIVOLTE ALLA CNA	VALUTAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO
Produttore/detentore di rifiuti speciali	53,6	7,0
Trasportatore in conto proprio	44,0	6,7
Trasportatore in conto terzi	28,6	6,8
Destinatario rifiuti speciali*	36,7	7,5
Altre Categorie**	29,2	8,0
fino a 10 dipendenti	51,1	6,7
11 dipendenti e oltre	51,3	7,2
<b>Totale rispondenti</b>	<b>51,2</b>	<b>6,9</b>

\* Recuperatore, smaltitore, etc.

\*\* Operatore della logistica, intermediari, consorzi, raccomandatori marittimi