

RAEE, ITALIANI POCO INFORMATI SUI SERVIZI DI RITIRO: L'INDAGINE IPSOS PER IL CDC RAEE INDICA LE PRIORITÀ PER MIGLIORARE LA RACCOLTA

L'indagine realizzata per il Centro di Coordinamento RAEE mostra come gli italiani conoscano ancora poco le modalità di ritiro dei RAEE che per legge competono alla distribuzione, fisica e online. L'utilizzo dei servizi rimane limitato, sebbene chi li impiega esprima livelli di soddisfazione elevati. I consumatori chiedono maggiore informazione, semplicità operativa e incentivi. Il CdC RAEE sottolinea il ruolo fondamentale della distribuzione e apre un confronto con gli attori della filiera per migliorare l'efficacia del sistema di raccolta

Milano, 27 novembre 2025 – Il Centro di Coordinamento RAEE ha presentato oggi i risultati dell'indagine realizzata da Ipsos Doxa Italia sull'esperienza dei consumatori nella consegna dei rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE), con particolare riferimento ai servizi di ritiro 1 contro 1 e 1 contro 0 previsti dalla normativa italiana (d.lgs. 49/2014).

L'indagine offre un quadro aggiornato delle **abitudini di acquisto degli italiani**, della loro **conoscenza dei servizi di ritiro gestiti dalla distribuzione**, fisica e online, e delle **principali barriere** che limitano la corretta consegna dei rifiuti elettronici. I dati emersi rappresentano una **base oggettiva di confronto** per tutti gli attori della filiera - produttori, distributori e istituzioni - che il Centro di Coordinamento ha voluto mettere a fattor comune per avviare una **riflessione tra gli attori responsabili della raccolta**, nell'ambito dell'evento "Evoluzione della raccolta RAEE oggi e domani: un confronto fra gli attori tra rischi e opportunità", svoltosi questa mattina presso lo Spazio Campari a Sesto San Giovanni (MI).

Un Paese che acquista molto, ma conosce poco i servizi di ritiro

Il 91% degli intervistati ha acquistato almeno un'apparecchiatura elettrica ed elettronica (AEE), con una **media di cinque prodotti a persona** all'anno. Gli acquisti riguardano soprattutto piccoli elettrodomestici ed elettronica di consumo (55% del totale), mentre il 18% degli acquisti complessivi si riferisce ai grandi elettrodomestici (frigoriferi, lavatrici, forni, lavastoviglie, climatizzatori...).

Nel **59% dei casi gli acquisti sostituiscono un prodotto vecchio**, percentuale che sale al 70% per le sorgenti luminose. Il 26% si lega invece al primo acquisto, mentre nel restante 15% si tratta di un prodotto aggiuntivo, simile a uno già posseduto.

Nonostante l'elevata frequenza di sostituzione, la **conoscenza dei servizi di ritiro dei RAEE 1 contro 1 e 1 contro 0 rimane limitata**: il 55% del campione dichiara di non conoscerli o di conoscerli solo superficialmente, mentre solo il 16% afferma di esserne pienamente informato.

Entrambe le modalità di ritiro competono per legge ai rivenditori di AEE: nel caso del servizio 1 contro 1 il rivenditore deve ritirare il RAEE quando il consumatore acquista un nuovo apparecchio equivalente a titolo gratuito.

Nel caso di servizio 1 contro 0, il consumatore può consegnare un RAEE di piccole dimensioni al punto vendita senza alcun obbligo di acquisto (per maggiori dettagli, vai al box di approfondimento).

Servizio 1 contro 1: la conoscenza cresce, ma resta insufficiente

Solo il 31% del campione sa che **l'obbligo di ritiro gratuito del vecchio apparecchio equivalente vale per tutti i canali di vendita**, compresi gli acquisti online. La gratuità del servizio è nota al 54% degli intervistati.

La comunicazione della possibilità di consegnare il vecchio apparecchio al momento dell'acquisto del nuovo prodotto risulta più efficace nel caso dei grandi elettrodomestici: i consumatori dichiarano di aver ricevuto informazioni chiare sulla possibilità di usufruire del servizio di ritiro 1 contro 1 nel 61% dei casi di acquisto di frigoriferi e condizionatori, e nel 55% dei casi di acquisto di lavatrici e forni. La percentuale scende significativamente al 23% quando si tratta di acquisti di piccoli elettrodomestici ed elettronica di consumo.

Quando richiesto dal consumatore, il **ritiro 1 contro 1** viene **effettuato** dal distributore **nel 53% dei casi**. Le percentuali aumentano significativamente nel caso dei grandi elettrodomestici, in particolare frigoriferi e climatizzatori, dove le richieste di ritiro che vanno a buon fine superano il 70%.

Il **livello di soddisfazione** di chi ha usufruito del servizio è **molto alto**: il 49% si dichiara pienamente soddisfatto e il 29% abbastanza soddisfatto. **Quasi 8 utenti su 10 esprimono**, pertanto, un **giudizio positivo** sulla propria esperienza di ritiro. E questo vale indipendentemente dal canale di vendita (negozio fisico o online).

Servizio 1 contro 0: ancora poco conosciuto e poco utilizzato

La **modalità** che consente di consegnare piccoli RAEE nei punti vendita sopra i 400 m² senza obbligo d'acquisto è **conosciuta solo dal 12% degli intervistati**; il 44% non ne ha mai sentito parlare.

Nel corso dell'ultimo anno, solo il 13% del campione ha usufruito del servizio. Nel 65% dei casi la consegna è stata possibile, sebbene non siano mancati episodi di difficoltà o incomprensioni, mentre nel restante 35% si sono registrate complicazioni, dinieghi o richieste di pagamento non conformi alla normativa.

Anche in questo caso la **soddisfazione** di chi è riuscito a usufruire del servizio è **elevata**: il 56% si dichiara soddisfatto, il 32% abbastanza soddisfatto. Il gradimento per l'esperienza di ritiro è pertanto molto alto: **quasi 9 su 10 esprimono un giudizio positivo**.

Le richieste dei consumatori: più informazione, semplicità e incentivi

Dall'indagine emergono diverse proposte per perfezionare entrambi i servizi di ritiro:

- **migliorare la comunicazione** e la **chiarezza delle informazioni fornite** nei punti vendita e online, tra cui le modalità operative di consegna, le tipologie di RAEE accettate e le dimensioni;
- **semplificare le procedure di ritiro**, soprattutto garantendo il ritiro contestuale alla consegna del nuovo prodotto;

- **introdurre incentivi economici**, come sconti o voucher, a favore di chi consegna un RAEE;
- **migliorare la visibilità dei punti di raccolta dei RAEE** all'interno dei negozi.

“Questa ricerca, che il Centro di Coordinamento RAEE ha voluto in qualità di soggetto responsabile del coordinamento dell'intero sistema ufficiale in Italia, rappresenta un punto di partenza essenziale per intervenire e per identificare quali opportunità possono essere colte per migliorare l'attuale sistema di raccolta dei RAEE” dichiara **Giuliano Maddalena presidente** del Centro di Coordinamento RAEE. *“I consumatori sono l'attore da cui ha inizio il processo di raccolta: è quindi fondamentale metterli nelle condizioni di conferire i rifiuti elettronici in modo semplice, chiaro e accessibile. La distribuzione, con la sua capillare rete di prossimità, ha un ruolo determinante nell'incremento complessivo della raccolta differenziata dei RAEE. I risultati della ricerca suggeriscono azioni concrete per rafforzare il sistema, attraverso un impegno condiviso e sinergico di tutti gli attori, dal produttore al distributore. I Sistemi Collettivi dei produttori di AEE che possono ritirare tutti i RAEE raccolti dalla distribuzione garantiscono il corretto riciclo”*.

Per accedere alla **cartella stampa** vai a questo **link** <https://bit.ly/3M5YQUh>.

Approfondimento

Le modalità di ritiro dei RAEE. Cosa prevede la normativa

Servizio di ritiro 1 vostro 1

Il rivenditore di AEE è tenuto a ritirare gratuitamente un vecchio apparecchio elettrico o elettronico al momento dell'acquisto di uno nuovo di tipo equivalente, garantendone l'avvio corretto al riciclo.

Servizio 1 contro 0

I punti vendita di AEE con superficie superiore ai 400 m² devono ritirare gratuitamente i RAEE di piccole dimensioni (fino a 25 cm), senza obbligo di acquisto per il consumatore. Sotto questa soglia il servizio è facoltativo.

Centro di Coordinamento RAEE

Il Centro di Coordinamento RAEE è un consorzio di natura privata, gestito e governato dai Sistemi Collettivi sotto la supervisione del Ministero dell'ambiente e della sicurezza energetica, e del Ministero delle imprese e del made in Italy. È costituito dai Sistemi Collettivi dei produttori di apparecchiature elettriche ed elettroniche (AEE), in adempimento all'obbligo previsto dal decreto legislativo n. 49 del 14 marzo 2014.

Il compito primario del Centro di Coordinamento RAEE è garantire su tutto il territorio nazionale una corretta gestione dei RAEE originati dalla raccolta differenziata, assicurando che tutti i Sistemi Collettivi lavorino con modalità ed in condizioni operative omogenee; il Centro di Coordinamento RAEE stabilisce, inoltre, come devono essere assegnati i centri di raccolta RAEE ai diversi Sistemi Collettivi.

Per maggiori informazioni:

Ufficio Stampa Centro di Coordinamento RAEE

Elena Scandroglio - ufficiostampa@cd craee.it cell. 3397289422