

L'ESPERIENZA DEI CONSUMATORI NELLA CONSEGNA DEI RAEE SECONDO LE MODALITÀ 1 CONTRO 1 E 1 CONTRO 0

Report Finale
Ref. Ipsos 25-019257

BACKGROUND

LA SFIDA: incrementare i volumi di RAEE avviati a **corretto riciclo**

I PROTAGONISTI: i **cittadini** e la **distribuzione**

L'OBIETTIVO: raccogliere **dati concreti** per comprendere le dinamiche nazionali, con focus sui servizi **"1 contro 1"** e **"1 contro 0"**, individuando **punti di forza** ed eventuali **ostacoli/difficoltà**

TRASFORMARE LE **SFIDE** IN **OPPORTUNITÀ**



Metodologia

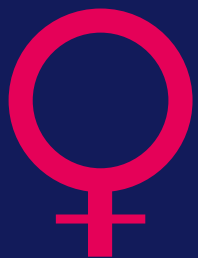
INDAGINE DEMOSCOPICA NAZIONALE

UNIVERSO DI RIFERIMENTO	Popolazione adulta 18+
TECNICA DI RILEVAZIONE	CAWI
NUMERO INTERVISTE ESEGUITE	2000 interviste complete
STRATIFICAZIONE DEL CAMPIONE	Campione cittadini: Genere, Età, Area geografica, Titolo di studio, Professione
PERIODO DI RILEVAZIONE	Maggio-Giugno 2025

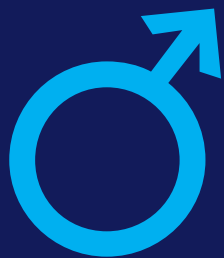
Laddove i risultati non si sommano a 100 o la "differenza" sembra essere +/- 1 in più/in meno rispetto all'effettivo, ciò può essere dovuto ad arrotondamenti, risposte multiple o esclusione di risposte non so o non dichiarate.

IL CAMPIONE DEGLI INTERVISTATI

GENERE

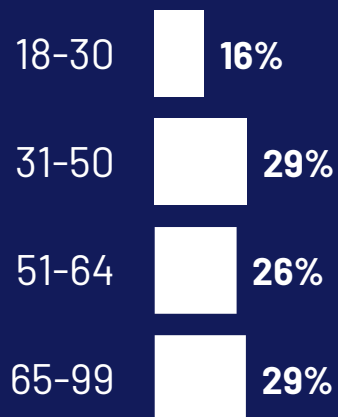


51%

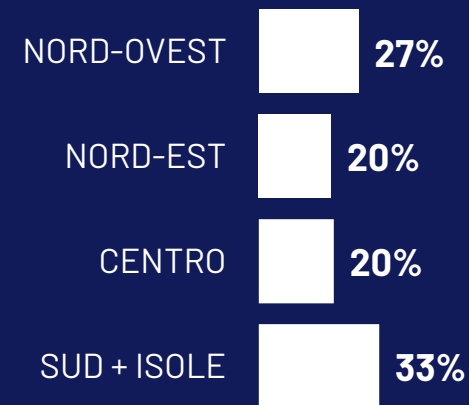


49%

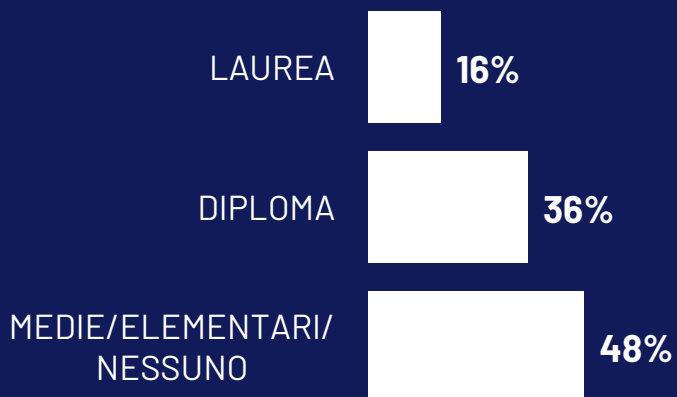
ETÀ



AREA GEOGRAFICA



TITOLO DI STUDIO



CONDIZIONE OCCUPAZIONALE



Base: Totale campione (n.2000)

COMPORTAMENTI DI ACQUISTO DI APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE

Acquisti AEE: nell'ultimo anno, coinvolta la quasi totalità dei cittadini, soprattutto per piccoli elettrodomesti ci

Q0. Negli ultimi 12 mesi, quali delle seguenti apparecchiature elettriche o elettroniche ha acquistato?

Base: Totale campione - Valori %






Almeno un acquisto di AEE
effettuato negli ultimi 12m

91%

Numero medio di
apparecchi acquistati

5,0

Tipologie AEE acquistate negli ultimi 12m

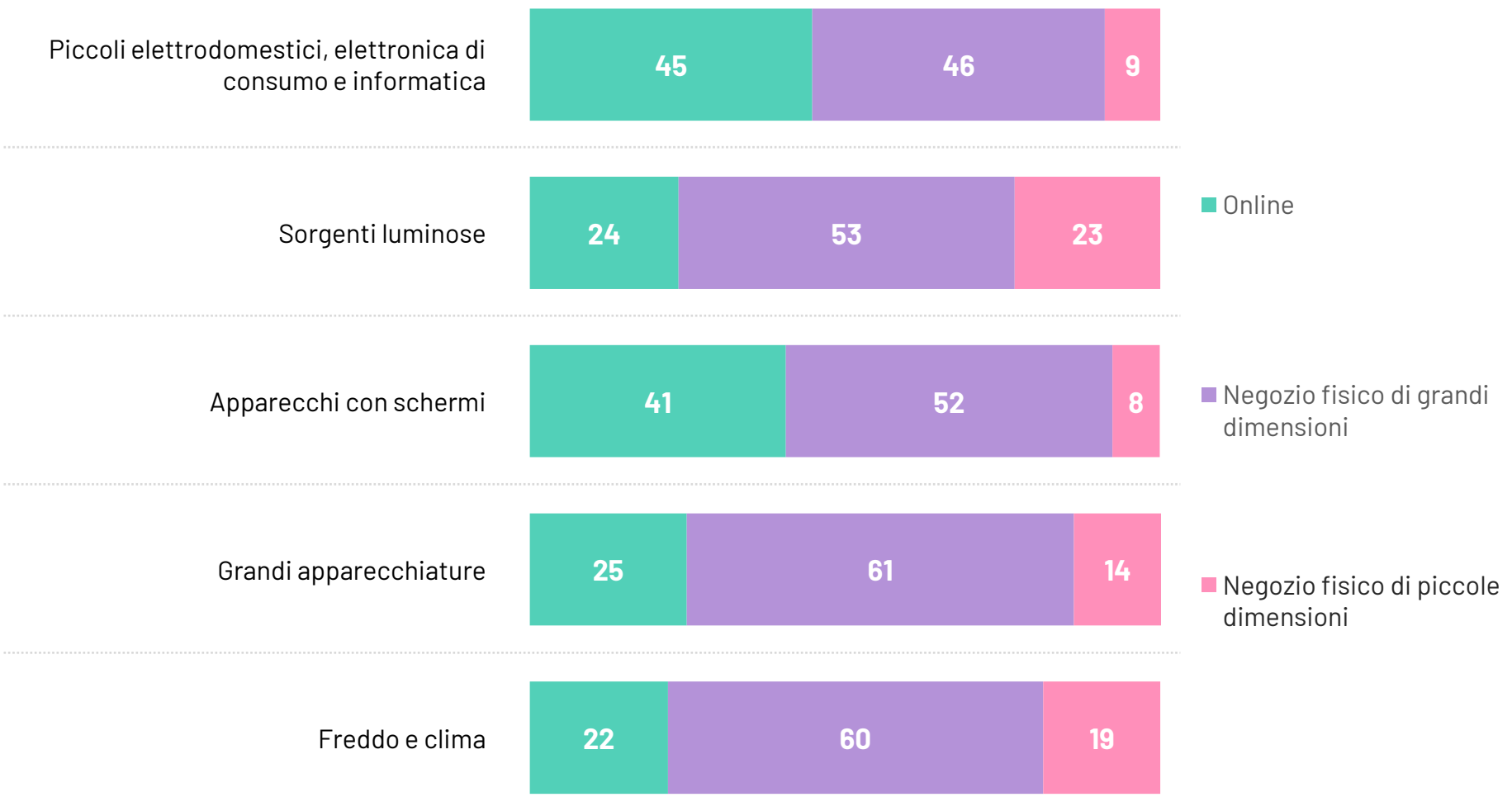
		Almeno un apparecchio acquistato %	% sul totale acquisti effettuati
	Piccoli elettrodomesti, elettronica di consumo e informatica	81	55
	Sorgenti luminose	57	14
	Apparecchi con schermi	40	13
	Grandi apparecchiature	34	11
	Freddo e clima	25	7

Negozi grandi per gli acquisti, l'online più presente per piccoli elettrodomestici e schermi

Q1. Per ogni apparecchio selezioni se l'acquisto è avvenuto online o in un negozio fisico con o senza consegna a domicilio.

Base: Totale campione - Valori %

Canale di acquisto AEE



Ranking su «Tipologie AEE acquistate negli ultimi 12m»

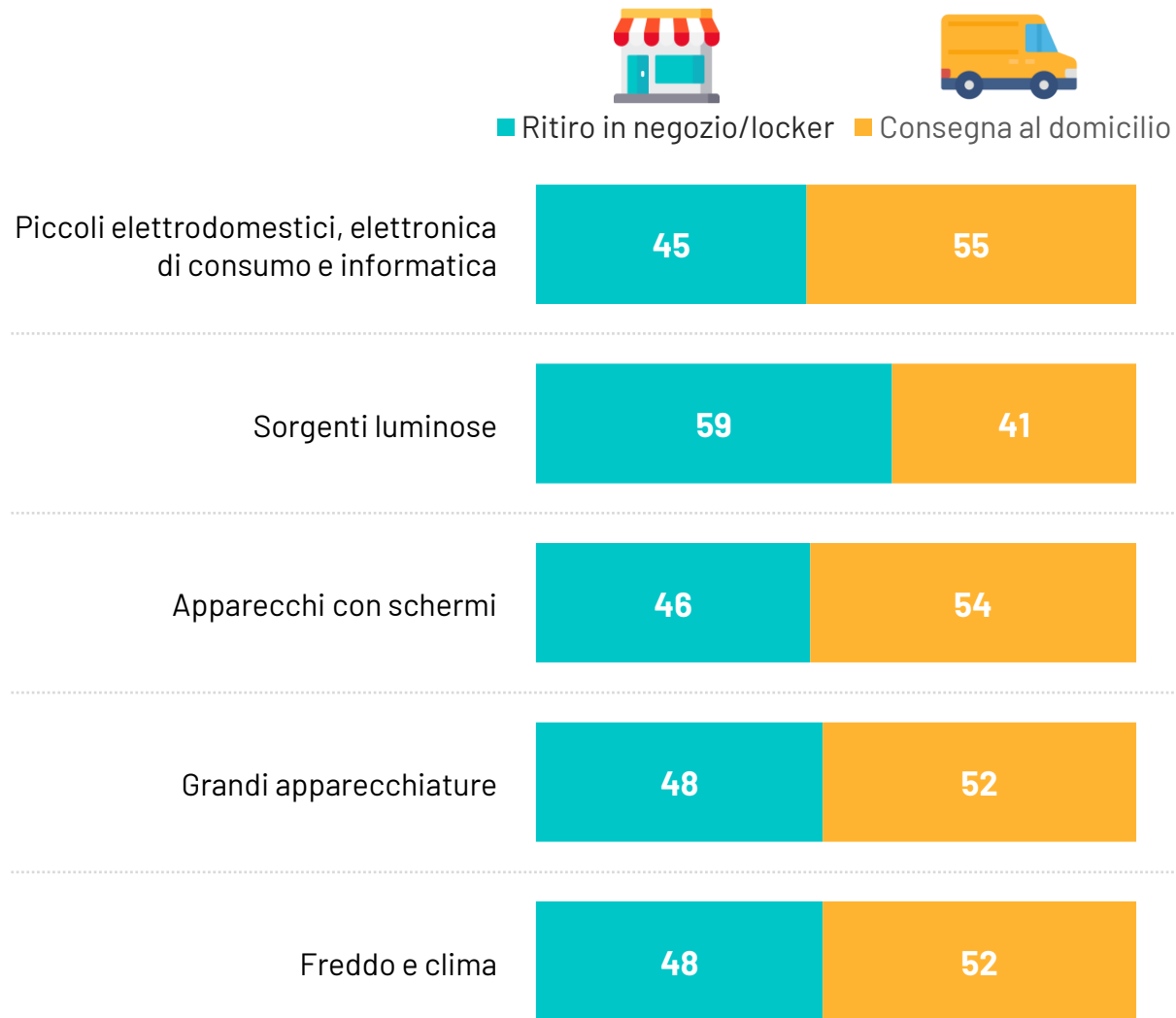
Modalità di ritiro bilanciate, con una preferenza per il negozio nel caso delle sorgenti luminose

Q1. Per ogni apparecchio selezioni se l'acquisto è avvenuto online o in un negozio fisico con o senza consegna a domicilio.

Q2i. E la consegna a domicilio è avvenuta...

Base: Totale campione - Valori %

Modalità di consegna/ritiro



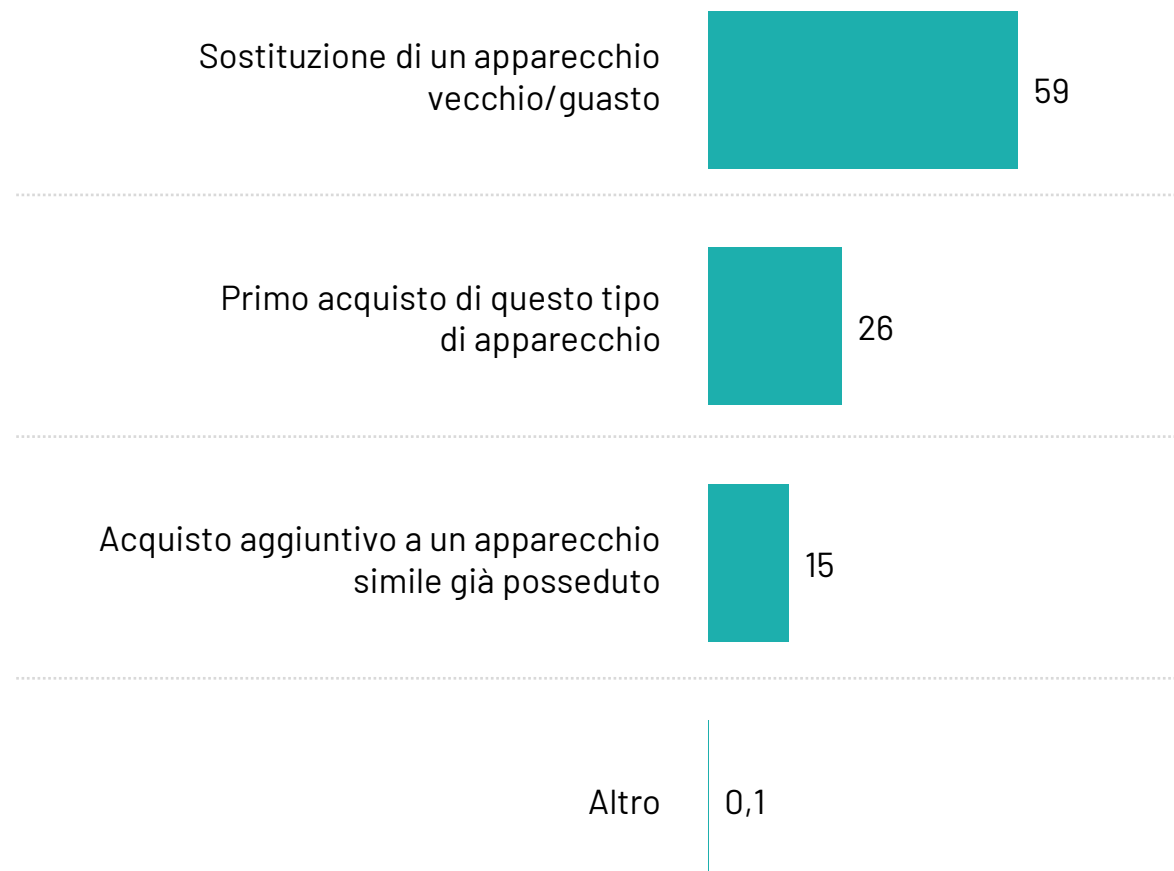
Ranking su «Tipologie AEE acquistate negli ultimi 12m»

Motivo d'acquisto prevalente di AEE: sostituire un apparecchio guasto o obsoleto

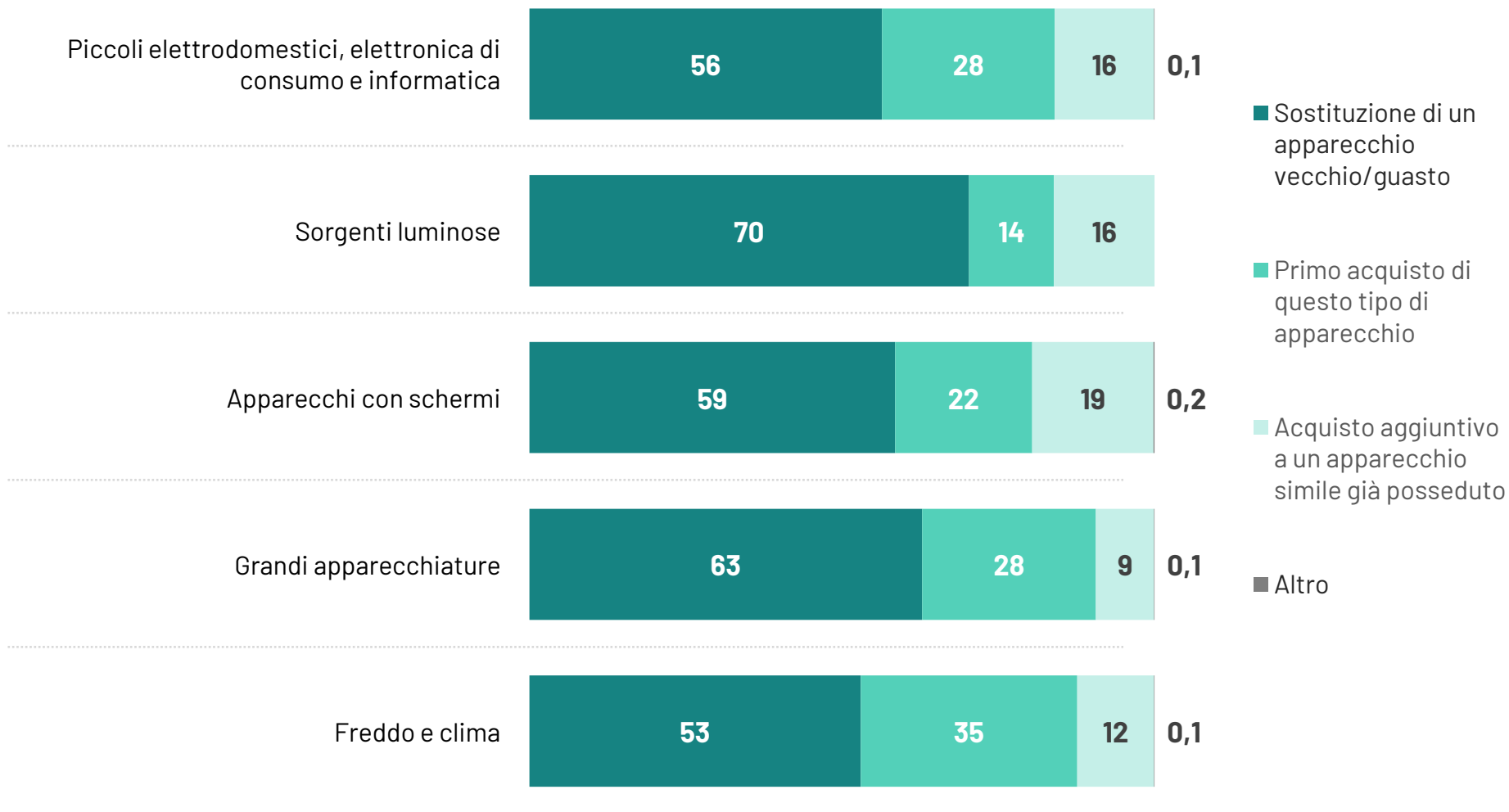
Q3. Per ciascuno degli apparecchi che ha dichiarato di aver acquistato negli ultimi 12 mesi, ci può indicare il motivo dell'acquisto?

Base: Totale campione - Valori %

Motivi di acquisto di AEE (base acquisti)



Motivi di acquisto di AEE



Q3. Per ciascuno degli apparecchi che ha dichiarato di aver acquistato negli ultimi 12 mesi, ci può indicare il motivo dell'acquisto?

Base: Totale campione - Valori %

Ranking su «Tipologie AEE acquistate negli ultimi 12m»

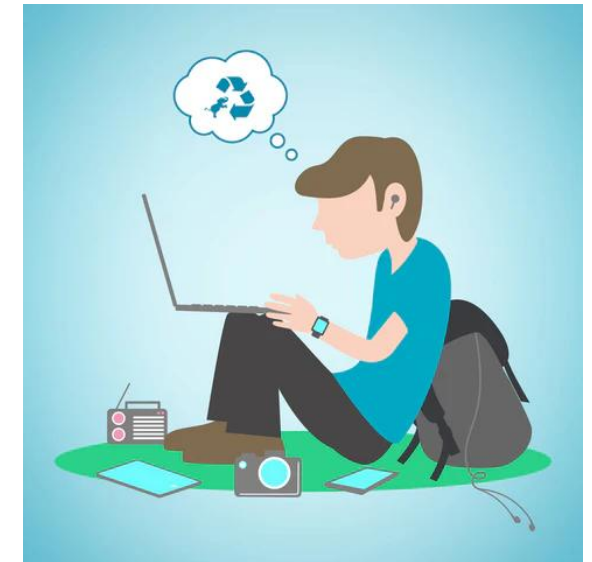
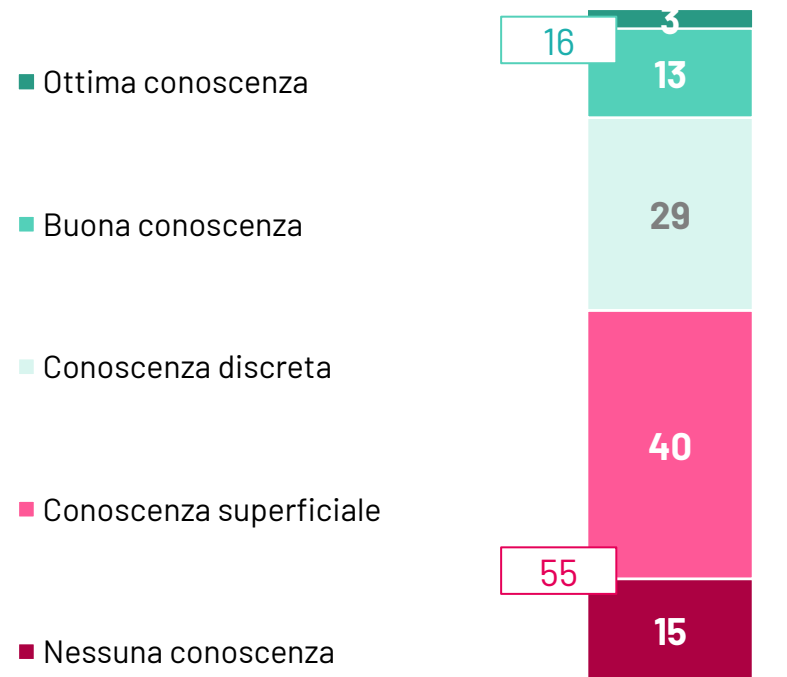
CONOSCENZA DEI SERVIZI DI RITIRO RAEE

Normative sulla raccolta dei RAEE: ancora poco o per nulla conosciute

C1. Quanto ritieni di conoscere le normative che regolano lo smaltimento dei RAEE (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche)?

Base: Totale campione - Valori %

Livello di conoscenza delle normative sulla raccolta dei RAEE



SERVIZIO "1 CONTRO 1"

«1 CONTRO 1: OBBLIGO PER IL RIVENDITORE DI RITIRARE GRATUITAMENTE UN VECCHIO APPARECCHIO ELETTRICO O ELETTRONICO DI TIPO EQUIVALENTE AL MOMENTO DELL'ACQUISTO DI UNO NUOVO, GARANTENDONE IL CORRETTO AVVIO A RICICLO»

1 contro 1 : c'è ancora confusione tra i cittadini su chi deve offrire il servizio e sulla sua gratuità

C2. Se lei acquista un apparecchio elettrico o elettronico di grandi dimensioni (es: frigorifero, lavatrice, forno...), a quanto ne sa, quale/i delle seguenti tipologie di negozio/i ha/hanno l'obbligo di ritirare il vecchio apparecchio equivalente?


C3. Il ritiro del vecchio apparecchio di grandi dimensioni (es: frigorifero, lavatrice, forno...), in caso di acquisto di un nuovo prodotto equivalente, viene effettuato...?

Base: Totale campione - Valori %

Conoscenza del servizio di ritiro 1 contro 1


NEGOZI OBBLIGATI AL RITIRO

Negoziato fisico di grandi dimensioni
(tipo catene di elettronica, ipermarket, negozi Fai da te...)




54

Negoziato fisico di piccole dimensioni



24

Negoziato online



9

Tutti questi



31


CONDIZIONI ECONOMICHE

A titolo gratuito




54

Ogni negozio decide se e quanto farlo pagare



32

A pagamento



14

SERVIZIO "1 CONTRO 0"

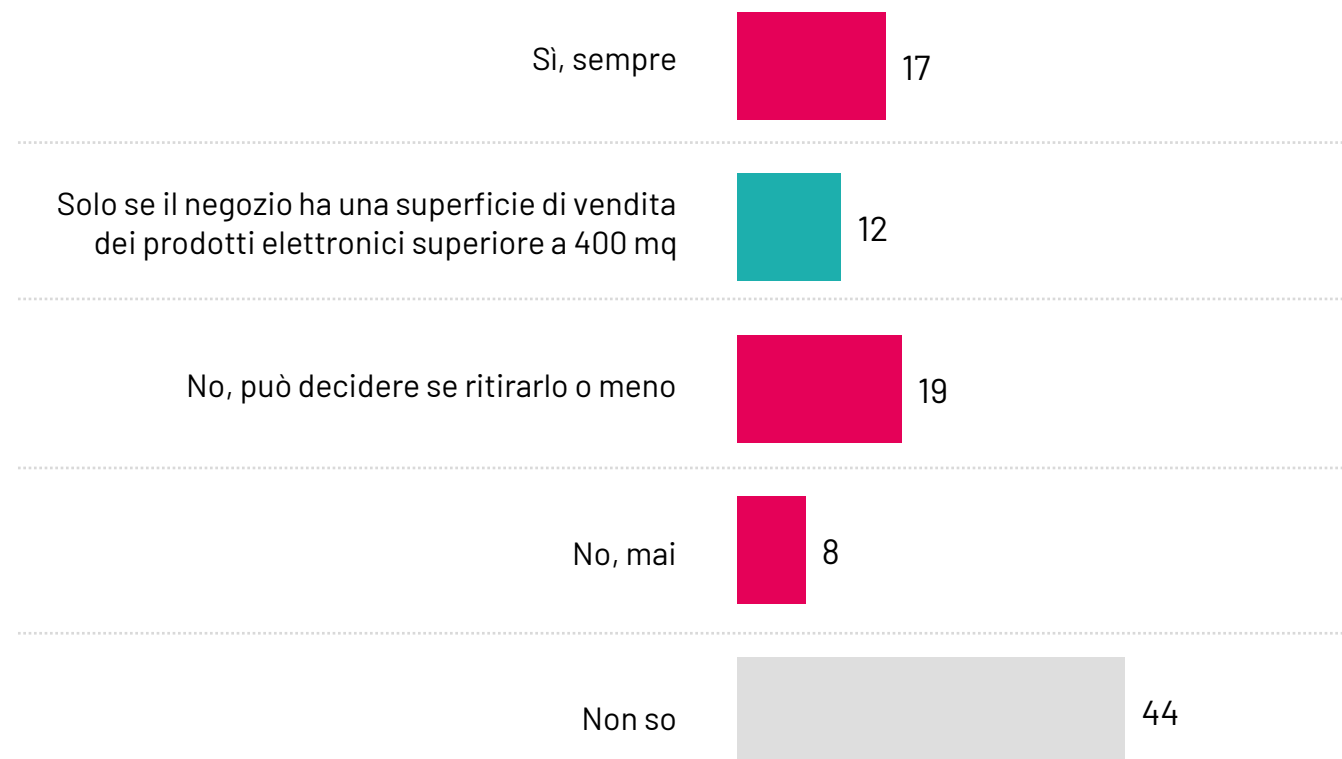
«1 CONTRO 0: MODALITÀ DI RITIRO CHE OBBLIGA I RIVENDITORI CON SUPERFICIE DI VENDITA SUPERIORE A 400 M² A RITIRARE GRATUITAMENTE I PICCOLI RAEE (RIFIUTI ELETTRICI ED ELETTRONICI DI DIMENSIONI INFERIORI A 25 CM), SENZA CHE IL CONSUMATORE SIA TENUTO AD ACQUISTARE UN NUOVO PRODOTTO.»

1 contro 0 : la confusione è elevata: solo il 12% del campione conosce la regola corretta

C4. Se si reca in un negozio di elettronica con un piccolo elettrodomestico da buttare, come ad esempio un cellulare o un asciugacapelli, che lei sappia il negozio è obbligato a ritirarlo gratuitamente anche se non acquista nulla?

Base: Totale campione - Valori %

Conoscenza dell'obbligo di ritiro gratuito di piccoli RAEE senza acquisto (1 contro 0)



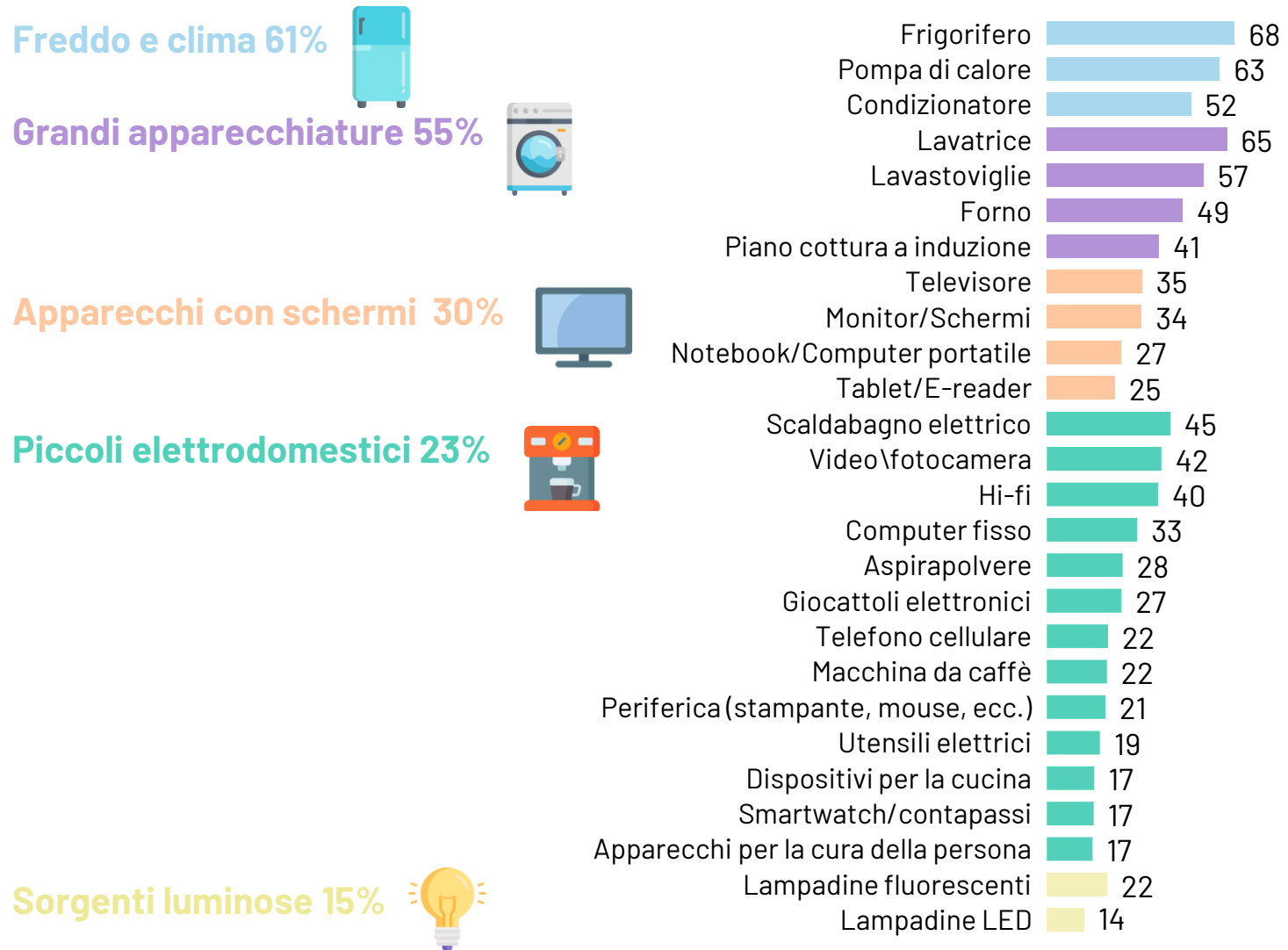
UTILIZZO DEI SERVIZI

Comunicazione sul servizio di ritiro: maggiore chiarezza per Freddo&clima e grandi apparecchiature

Q5. Al momento dell'acquisto del nuovo apparecchio/ durante il processo di acquisto online, è stato chiaramente indicato che il venditore avrebbe ritirato il suo vecchio apparecchio equivalente?






Totale campione - Valori %

Chiarezza sul servizio di ritiro RAEE in fase d'acquisto





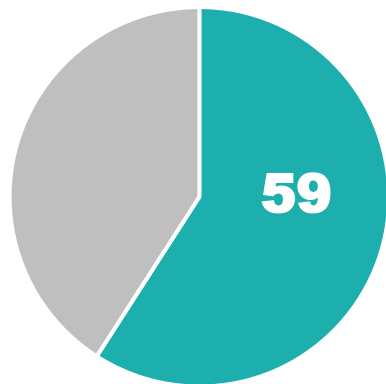
Chiarezza sul servizio di ritiro RAEE in fase d'acquisto

Canale di acquisto...	ONLINE	Online con consegna a casa	Online con ritiro in negozio/ locker	NEGOZIO FISICO	Negoziario fisico di grandi dimensioni	Negoziario fisico di piccole dimensioni
 Freddo e clima	61	60	68	61	60	61
 Grandi apparecchiature	56	55	60	55	55	54
 Apparecchi con schermi	30	29	39	31	32	27
 Piccoli elettrodomestici	21	20	31	24	24	22
 Sorgenti luminose	15	13	28	16	16	14

Q5. Al momento dell'acquisto del nuovo apparecchio/ durante il processo di acquisto online, è stato chiaramente indicato che il venditore avrebbe ritirato il suo vecchio apparecchio equivalente?

Totale campione - Valori %

Conferimento 1 contro 1



% DI ACQUISTI DI UN'AEE
IN SOSTITUZIONE DI UN
APPARECCHIO GUASTO/OBSOLETO

Fruizione del servizio di ritiro RAEE al momento dell'acquisto in sostituzione

Il venditore ha **ritirato** il mio vecchio **apparecchio gratuitamente**, senza nessun problema 20

Il venditore ha **ritirato** il mio vecchio **apparecchio gratuitamente**, ma ho dovuto insistere 4

Non ho usufruito del servizio di ritiro perché **non sapevo di questo servizio** e il **venditore non me lo ha offerto**/sul sito non era scritto 14

Il **venditore ha ritirato** il mio vecchio apparecchio, **ma si è fatto pagare** 4

Non ho usufruito del servizio di ritiro perché **mi è stato negato nonostante lo abbia richiesto** 3

Non ho usufruito del servizio di ritiro perché non ero interessat* 39

Non ho usufruito del servizio di ritiro perché il ritiro non sarebbe stato contestuale all'acquisto del nuovo prodotto 15

✓ **53%**
casi andati a buon fine

Q3. Per ciascuno degli apparecchi che ha dichiarato di aver acquistato negli ultimi 12 mesi, ci può indicare il motivo dell'acquisto

Q7. Per ciascuno degli apparecchi che ha acquistato in sostituzione di uno vecchio, mi può dire se ha usufruito del servizio di ritiro del vecchio apparecchio?

Base: Totale campione - Valori %

Maggiore successo nel ritiro di grandi apparecchi e prodotti per il clima

Fruizione del servizio di ritiro RAEE al momento dell'acquisto in sostituzione



Q7. Per ciascuno degli apparecchi che ha acquistato in sostituzione di uno vecchio, mi può dire se ha usufruito del servizio di ritiro del vecchio apparecchio?

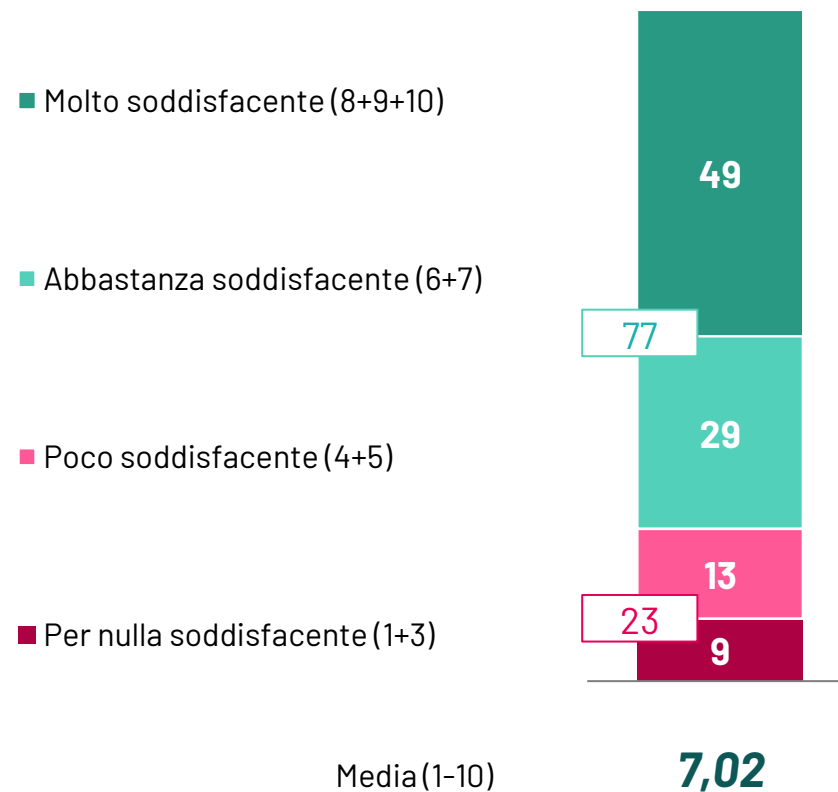
Base: Totale campione - Valori %

I fruitori del servizio 1 contro 1: quasi 8 su 10 sono soddisfatti della loro esperienza di ritiro

Q7B. Quanto è soddisfatto del servizio di ritiro dei RAEE svolto dai rivenditori di prodotti elettronici a fronte dell'acquisto di un nuovo prodotto equivalente? Per rispondere utilizza una scala da 1 a 10 dove 1= per nulla e 10= del tutto

Base: Coloro che hanno usufruito del servizio 1 contro 1 - Valori % e media

Soddisfazione del servizio di ritiro dei RAEE in sostituzione (1 contro 1)

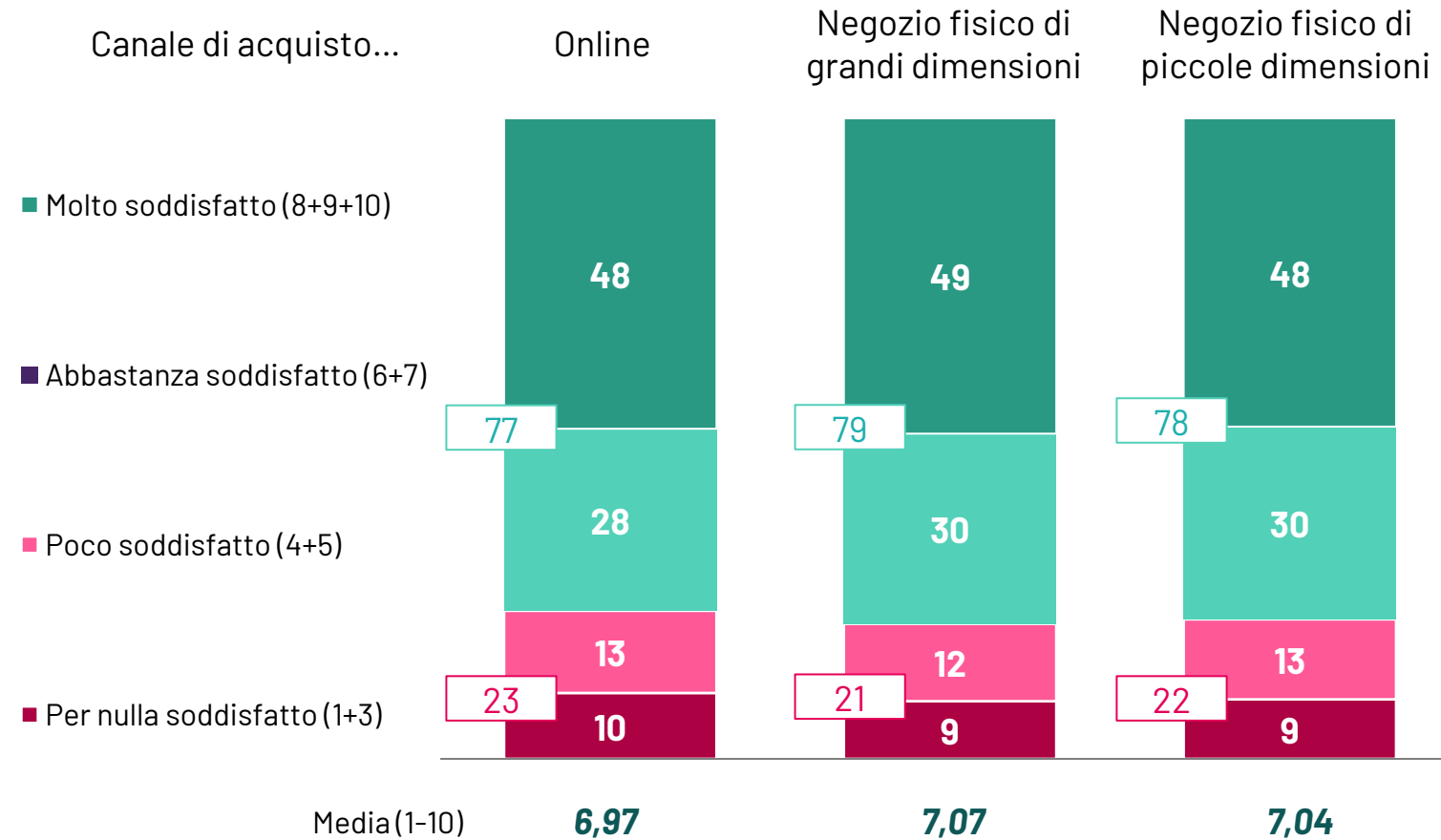


La soddisfazione per il ritiro RAEE è positiva, indipendentemente dal canale d'acquisto

Q7B. Quanto è soddisfatto del servizio di ritiro dei RAEE svolto dai rivenditori di prodotti elettronici a fronte dell'acquisto di un nuovo prodotto equivalente? Per rispondere utilizza una scala da 1 a 10 dove 1= per nulla e 10= del tutto

Base: Coloro che hanno usufruito del servizio 1 contro 1 - Valori % e media

Soddisfazione del servizio di ritiro dei RAEE in sostituzione (1 contro 1)

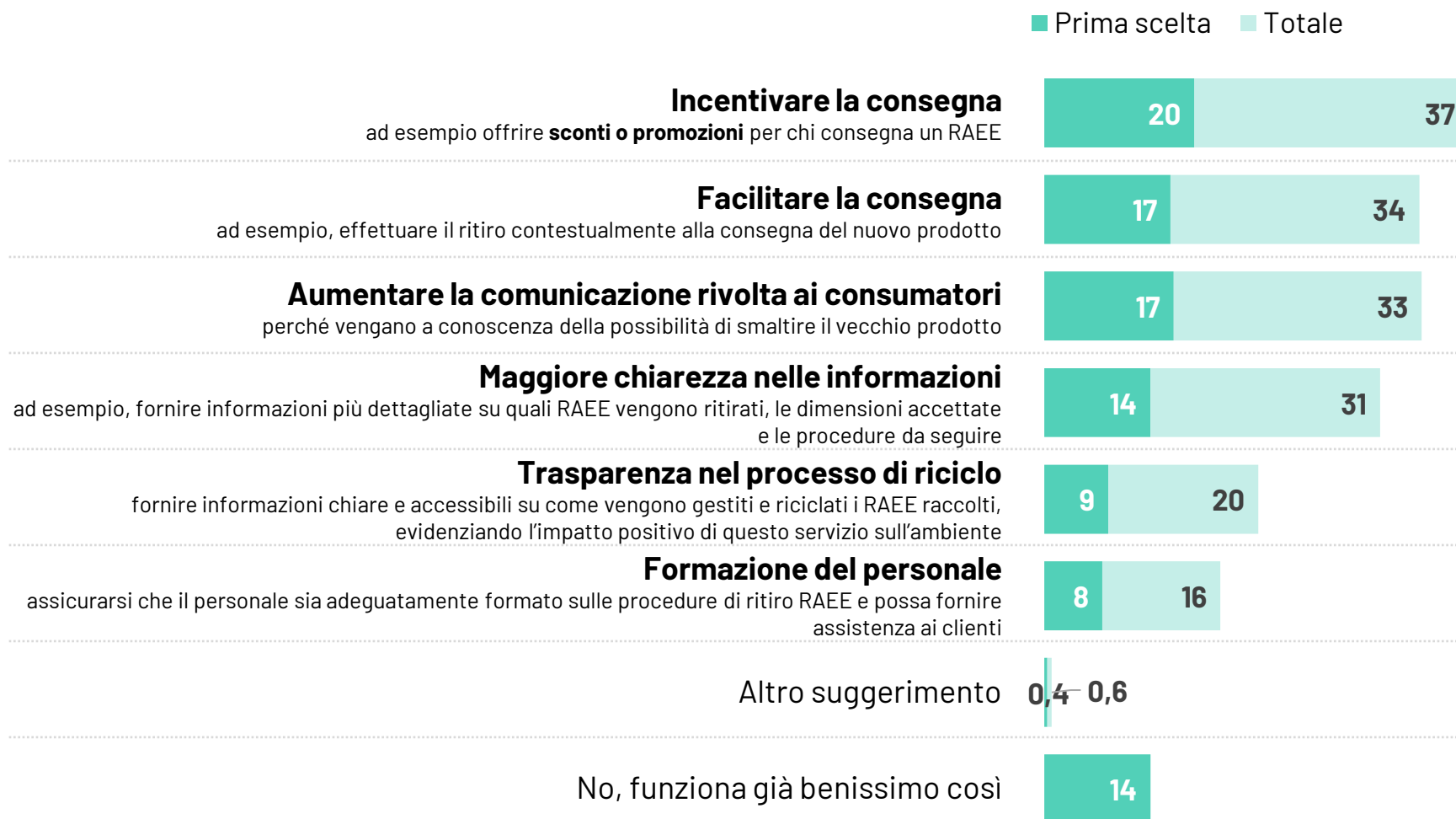


Più incentivi, più facilità, più comunicazione: così i cittadini suggeriscono di migliorare il servizio RAEE in sostituzione

C7C. Ha dei suggerimenti per migliorarlo? Nel caso selezioni i primi due in ordine di importanza

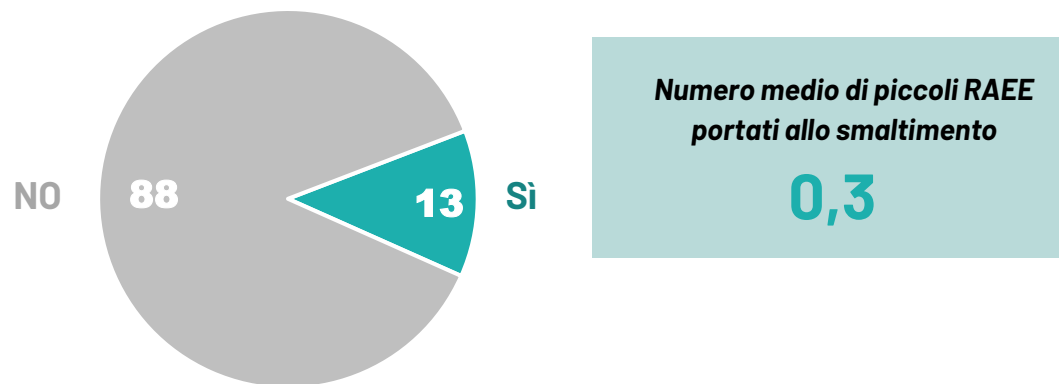
Base: Coloro che hanno usufruito del servizio 1 contro 1 - Valori %

Suggerimenti di miglioramento del ritiro dei RAEE in sostituzione (1 contro 1)



Conferimento di piccoli RAEE

Fruizione del servizio di conferimento di piccoli RAEE negli ultimi 12m



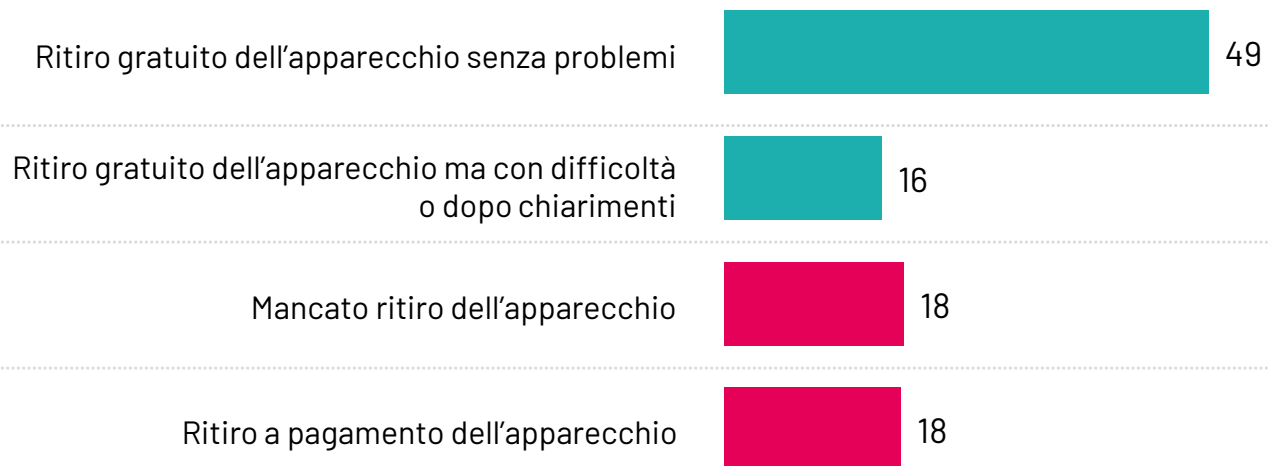
C5. Negli ultimi 12 mesi, le è capitato di portare uno o più piccoli elettrodomestici (meno di 25 cm) in un grande negozio di elettronica (con superficie di vendita superiore a 400 mq) per smaltirli/i senza fare acquisti (consideri anche i casi in cui il negozio non li ha ritirati, se le è capitato)?

C6. Quanti apparecchi di piccole dimensioni ha portato per smaltirli in questo modo?

C7. Ha detto che negli ultimi 12 mesi ha portato (...) piccoli elettrodomestici in un grande negozio di elettronica per smaltirli senza fare acquisti. Indichi per quanti apparecchi, è successo che...

Base: Totale campione - Valori %

Esito dello smaltimento (% su apparecchi portati allo smaltimento)

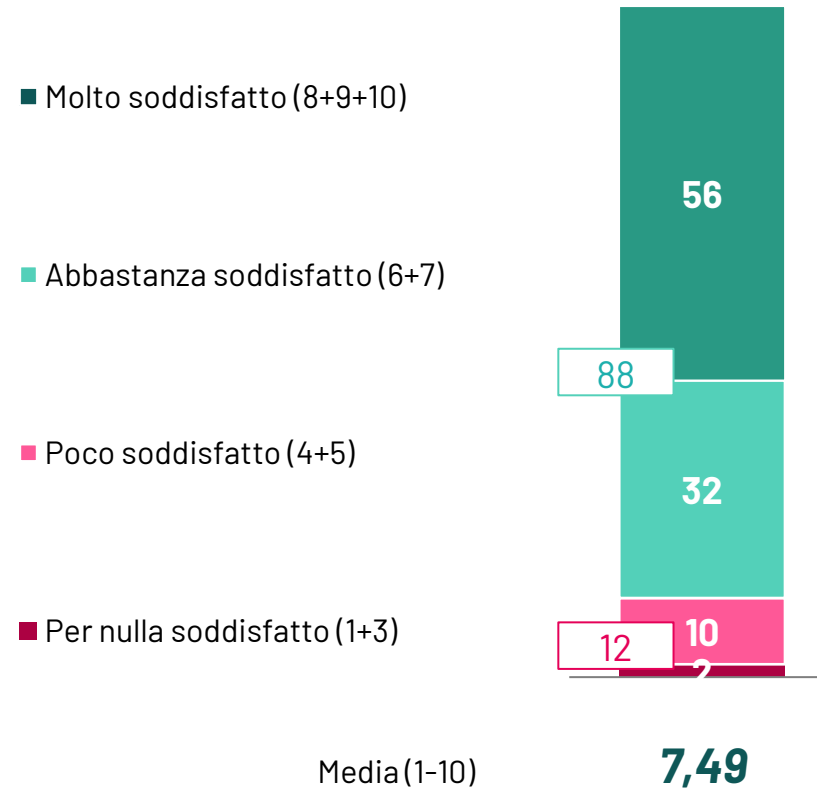


1 contro 0: chi ne ha usufruito si ritiene soddisfatto dell'esperienza

C9. Quanto è soddisfatto del servizio di ritiro dei piccoli RAEE svolto dai rivenditori di prodotti elettronici in assenza di acquisto di un nuovo prodotto? Per rispondere utilizza una scala da 1 a 10 dove 1= per nulla e 10= del tutto

Base: Coloro che hanno usufruito negli ultimi 12m del servizio di ritiro di piccoli RAEE - Valori % e media

Soddisfazione del servizio di ritiro di piccoli RAEE senza acquisto (1 contro 0)

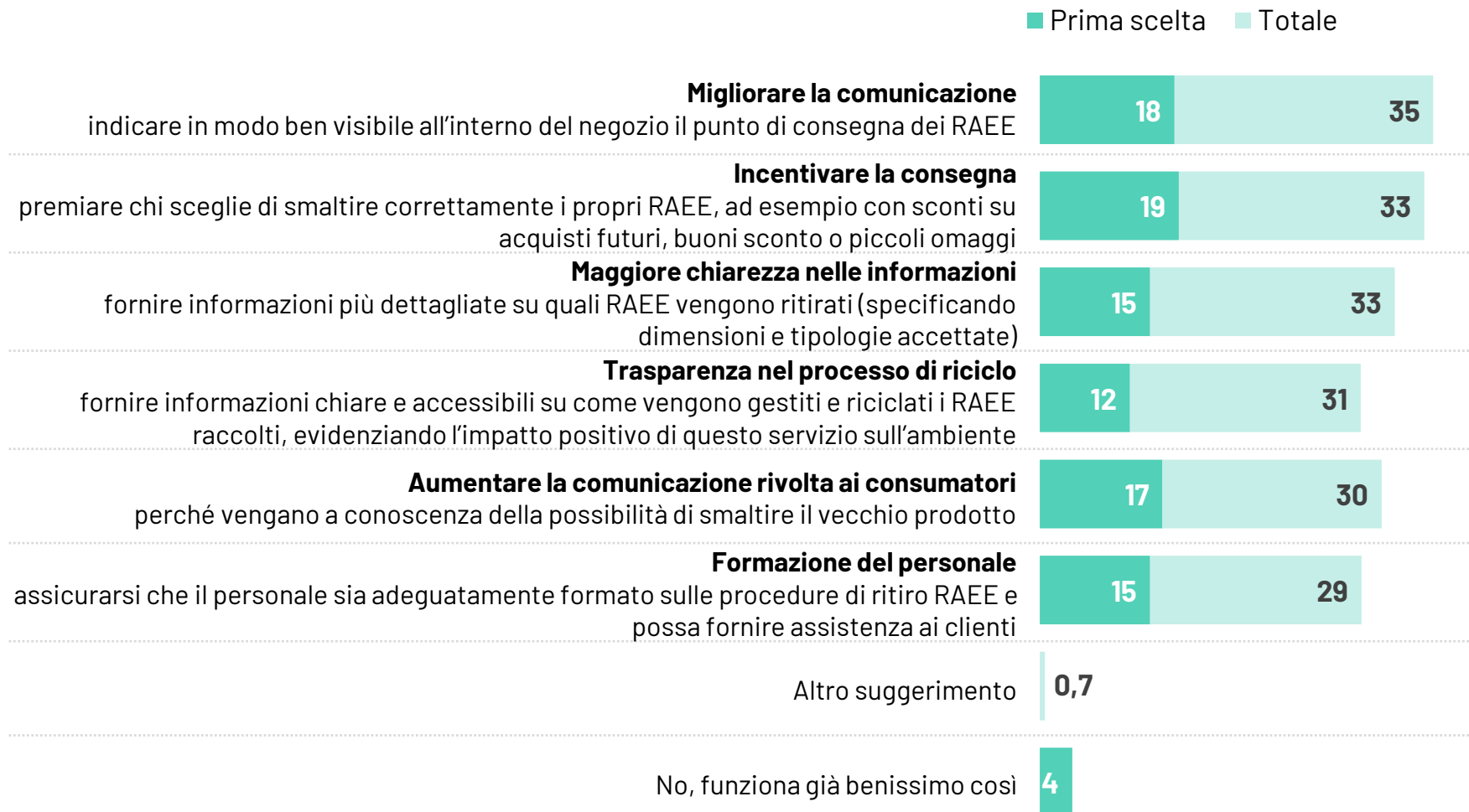


Suggerimenti dei cittadini: una comunicazione più chiara in negozio e incentivare il conferimento di piccoli RAEE con sconti sui futuri acquisti

C10. Ha dei suggerimenti per migliorarlo? Nel caso selezioni i primi due in ordine di importanza

Base: Coloro che hanno usufruito negli ultimi 12m del servizio di ritiro di piccoli RAEE - Valori %

Suggerimenti di miglioramento del ritiro di piccoli RAEE senza acquisto (1 contro 0)



GRAZIE