

## L'ESPERIENZA DEI CONSUMATORI NELLA CONSEGNA DEI RAEE SECONDO LE MODALITÀ 1 CONTRO 1 E 1 CONTRO 0: I RISULTATI DELL'INDAGINE DEMOSCOPICA COMMISSIONATA A IPSOS DOXA ITALIA

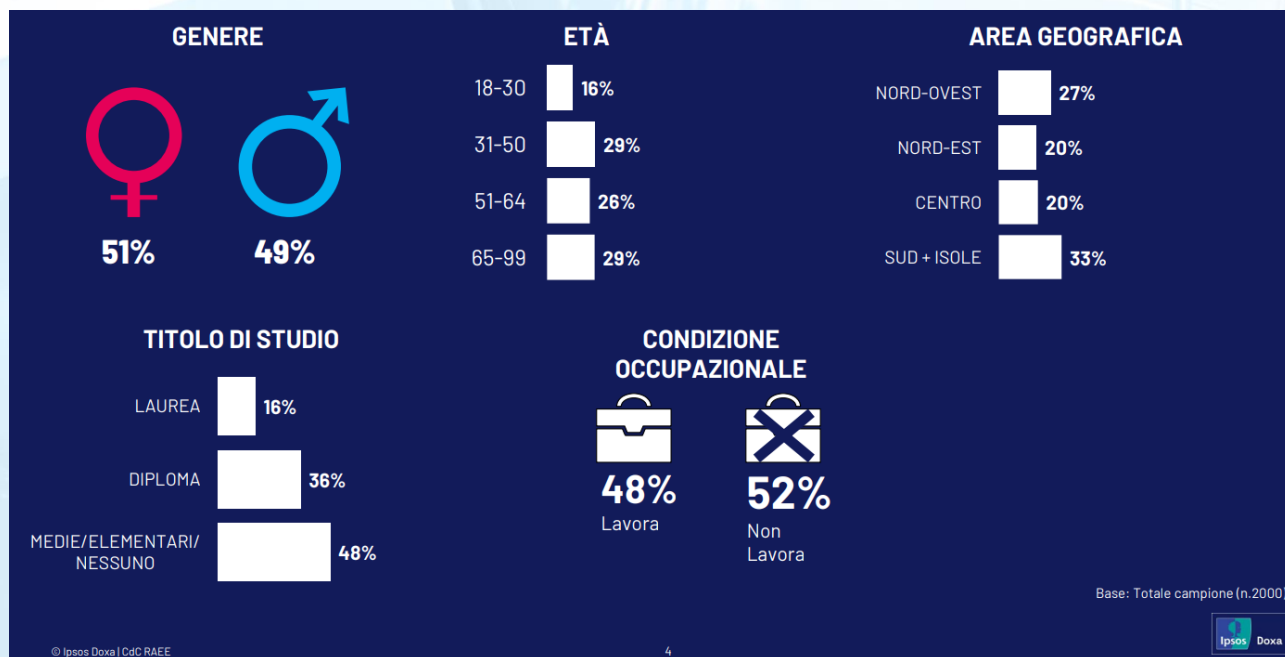
L'incremento dei volumi di rifiuti elettrici ed elettronici (RAEE) avviati a corretto riciclo rappresenta una sfida che il nostro Paese non può più rimandare. Considerato che i consumatori sono l'attore da cui ha inizio il processo di raccolta e che la distribuzione, con la sua rete di prossimità, ha un grande potenziale a questo scopo, il CdC RAEE ha commissionato a Ipsos Doxa Italia una ricerca volta ad approfondire l'esperienza dei consumatori nella consegna dei RAEE secondo le modalità 1 contro 1 e 1 contro 0.

La rilevazione, condotta nei mesi di maggio e giugno di quest'anno, mira a fornire un quadro concreto dell'attuale scenario nazionale in merito ai servizi di conferimento dei rifiuti elettrici ed elettronici offerti dalla distribuzione. Dall'analisi delle dinamiche esistenti sono emersi numerosi spunti di riflessione, che saranno oggetto di confronto nel corso dell'evento.

### CAMPIONE DEGLI INTERVISTATI

L'indagine demoscopica ha coinvolto un campione di 2.000 persone maggiorenni, intervistate secondo la modalità CAWI.

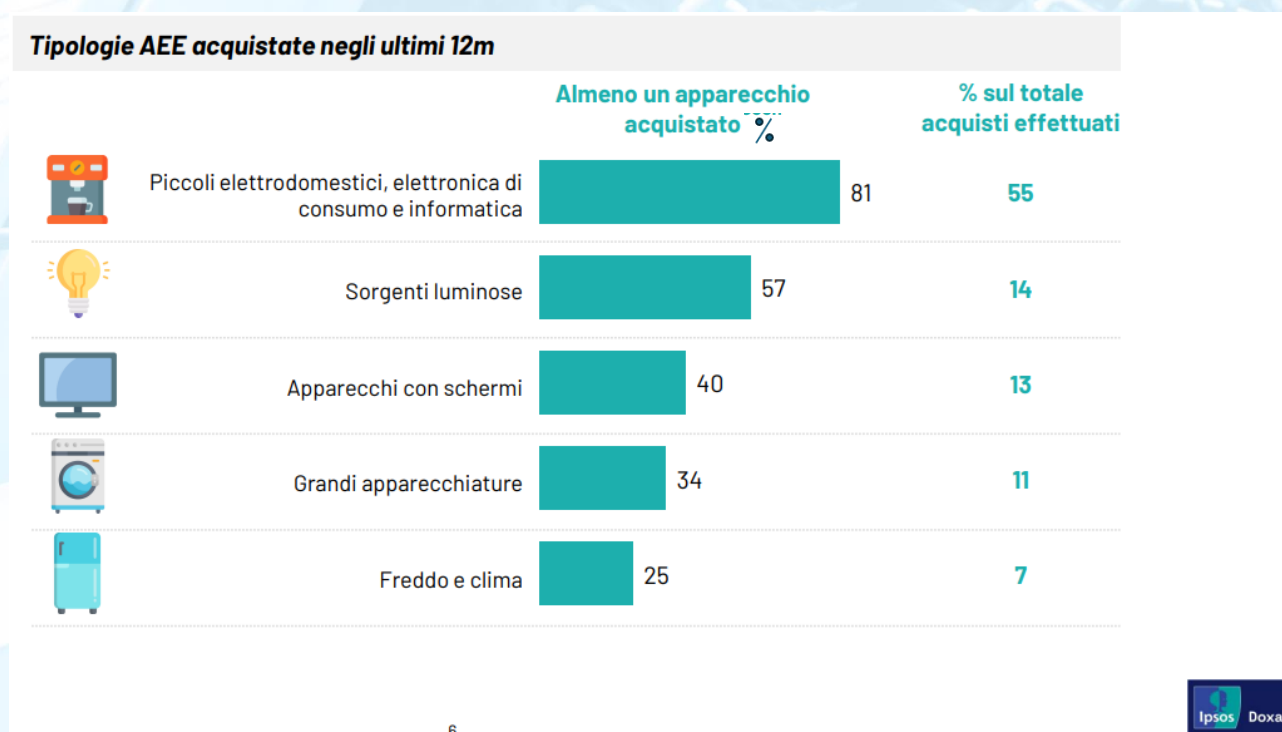
Di seguito i dati di dettaglio del campione di intervistati.



## COMPORAMENTI DI ACQUISTO DELLE AEE

Nei dodici mesi precedenti la rilevazione, il 91% del campione ha acquistato almeno un'apparecchiatura elettrica ed elettronica (AEE), per una media di cinque prodotti per persona. La quota principale degli acquisti riguarda i piccoli elettrodomestici e l'elettronica di consumo, che rappresentano complessivamente il 55% del totale: l'81% degli intervistati ha infatti acquistato almeno un prodotto appartenente a questa categoria. I grandi elettrodomestici, quali frigoriferi, condizionatori, lavatrici e forni, ecc., costituiscono invece il 18% degli acquisti complessivi.

Di seguito i dati di dettaglio delle AEE acquistate.



6

## CANALE D'ACQUISTO

Il canale privilegiato per l'acquisto delle AEE risulta essere il negozio di grandi dimensioni. Questa scelta è particolarmente rilevante per i grandi elettrodomestici, acquistati tramite questo canale nel 61% dei casi. Per i piccoli elettrodomestici e l'elettronica di consumo, invece, questa preferenza scende al 46%, mentre cresce la propensione verso il canale online, che raggiunge il 45%.

Le due modalità di ritiro delle AEE a seguito di un acquisto online, ritiro in negozio/locker o consegna a domicilio, risultano essere generalmente equilibrate.

### **MOTIVO DELL'ACQUISTO**

Il 59% degli acquisti di AEE è stato effettuato per sostituire un apparecchio vecchio o ormai obsoleto. Nel 26% dei casi si tratta invece del primo acquisto di quella specifica apparecchiatura, mentre nel restante 15% dei casi gli intervistati hanno acquistato un dispositivo aggiuntivo, simile a uno già in loro possesso.

Queste dinamiche accomunano la maggior parte delle categorie di prodotto, con due eccezioni rilevanti: per condizionatori e pompe di calore la motivazione “primo acquisto” raggiunge una quota superiore al 41%, mentre per le sorgenti luminose prevale nettamente la sostituzione, che si registra nel 70% dei casi.

### **LIVELLO DI CONOSCENZA DEI SERVIZI DI RITIRO DEI RAEE**

Solo il 16% degli intervistati, pari a 320 persone su 2.000, dichiara di avere una buona o ottima conoscenza dei servizi di ritiro dei RAEE. La maggioranza, pari al 55%, afferma invece di non possedere alcuna conoscenza o di avere una conoscenza solo superficiale, mentre il 29% ritiene di avere una conoscenza discreta.

Con riferimento specifico al servizio di ritiro 1 contro 1, soltanto il 31% del campione è consapevole che questo servizio deve essere garantito per tutti gli acquisti, sia quelli effettuati nei negozi fisici, sia quelli effettuati online. Il 54% degli intervistati risulta essere a conoscenza della gratuità del servizio.

Per quanto riguarda il servizio 1 contro 0, premesso che il 44% degli intervistati dichiara di non conoscerlo, solo il 12% afferma di sapere che si tratta di un servizio obbligatorio solo per i punti vendita con una superficie dedicata ai prodotti elettronici superiore a 400 mq.

### **UTILIZZO DEI SERVIZI DI RITIRO 1 CONTRO 1 E 1 CONTRO 0**

#### **COMUNICAZIONE DEL SERVIZIO DI RITIRO IN FASE DI ACQUISTO**

La comunicazione relativa alla possibilità di consegnare il vecchio apparecchio al momento dell'acquisto del nuovo prodotto risulta complessivamente più chiara nei casi di acquisto dei grandi elettrodomestici. In particolare, 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. Tale percentuale scende significativamente al 23% quando si tratta di acquisti di piccoli elettrodomestici ed elettronica di consumo.

Il maggior livello di chiarezza di questa comunicazione viene rilevato per gli acquisti effettuati online con ritiro dell'AEE in negozio. In questo caso, il livello di chiarezza della comunicazione raggiunge il 68% per gli acquisti di frigoriferi e condizionatori, il 60% per gli acquisti di lavatrici e forni e il 31% per gli acquisti di piccoli elettrodomestici ed elettronica di consumo.

Di seguito i dati di dettaglio relativi alla chiarezza della comunicazione sulla possibilità di usufruire del servizio di ritiro 1 contro 1 per raggruppamento di RAEE.

Chiarezza sul servizio di ritiro RAEE in fase d'acquisto



18



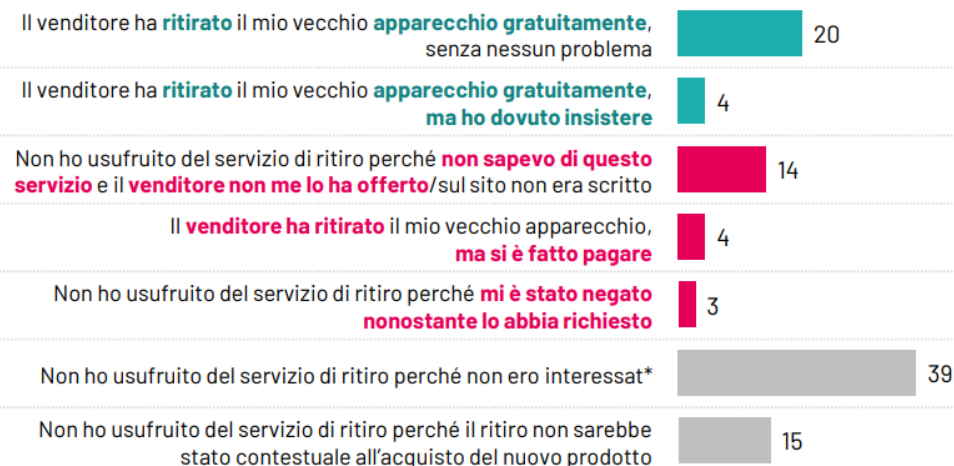
**UTILIZZO DEL SERVIZIO DI RITIRO 1 CONTRO 1**

Come già evidenziato, il 59% degli acquisti di AEE effettuati dagli intervistati nei dodici mesi precedenti la rilevazione ha avuto come obiettivo la sostituzione di un apparecchio obsoleto. Considerando il 59% come valore 100, i consumatori hanno manifestato interesse a usufruire del servizio di ritiro 1 contro 1 nel 45% dei casi, e nel 53% delle situazioni in cui è stato richiesto, il servizio è stato effettivamente erogato.

È opportuno evidenziare che nel 15% dei casi in cui non è stato espresso interesse per il servizio di ritiro, la motivazione riguarda l'assenza di contestualità tra l'acquisto del nuovo prodotto e il ritiro dell'apparecchio da dismettere.

Di seguito i risultati di dettaglio relativi all'utilizzo del servizio di ritiro 1 contro 1.

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



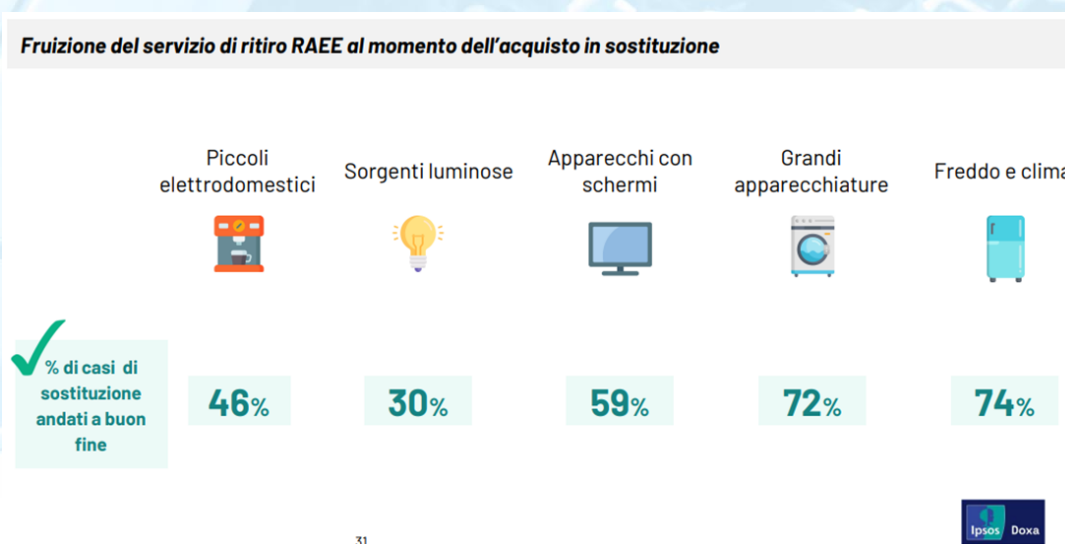
**53%**

**casi andati a buon fine**

27



Il canale di acquisto (online, negozio fisico di grandi dimensioni, negozio fisico di piccole dimensioni) non sembra influire in maniera significativa sull'utilizzo del servizio di ritiro 1 contro 1, i cui risultati si mantengono sostanzialmente invariati indipendentemente dalla modalità di acquisto scelta. Emergono però differenze rilevanti in base alla tipologia di apparecchiatura acquistata e riconsegnata. Il ritiro di grandi elettrodomestici, quali frigoriferi, condizionatori, lavatrici e forni, si conclude positivamente in oltre il 72% dei casi. Per i piccoli elettrodomestici e l'elettronica di consumo, invece, la percentuale di ritiri andati a buon fine si attesta al 46%. Di seguito i dati di dettaglio relativi ai casi di ritiro 1 contro 1 andati a buon fine sul totale delle richieste per raggruppamento.



### SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DI RITIRO 1 CONTRO 1

I fruitori del servizio di ritiro 1 contro 1 si dichiarano soddisfatti nel 49% dei casi e abbastanza soddisfatti nel 29%. Sommando le due percentuali, ne consegue che quasi otto fruitori su dieci esprimono un giudizio complessivamente positivo sulla propria esperienza di ritiro.

Il canale di acquisto (online, negozio fisico di grandi dimensioni, negozio fisico di piccole dimensioni) non incide significativamente sul livello di soddisfazione: i valori rilevati risultano infatti molto simili indipendentemente dalla modalità di acquisto scelta.

### UTILIZZO DEL SERVIZIO DI RITIRO 1 CONTRO 0

Solo il 13% degli intervistati ha portato piccoli RAEE in un grande negozio di elettronica per usufruire del servizio di ritiro 1 contro 0 nei dodici mesi precedenti la rilevazione. In questi casi, il ritiro è andato a buon fine nel 65% delle situazioni, sebbene talvolta con alcune difficoltà o a seguito di chiarimenti. Nel 18% dei casi il ritiro è stato effettuato previo pagamento, mentre nel restante 18% dei casi l'apparecchio non è stato ritirato. Tra i motivi di mancato ritiro emergono:

- il negozio ritira i piccoli RAEE solo con l'acquisto di un nuovo prodotto (37%);
- il negozio non ritira questo tipo di apparecchi (26%);
- il negozio aveva raggiunto il limite massimo di RAEE che può ritirare (24%);
- il negozio ritira solo apparecchi di determinate marche (10%);
- altro (2%).

#### **SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DI RITIRO 1 CONTRO 0**

I fruitori del servizio di ritiro 1 contro 0 si dichiarano soddisfatti nel 56% dei casi e abbastanza soddisfatti nel 32%. Sommando le percentuali, ne consegue che quasi nove fruitori su dieci esprimono un giudizio complessivamente positivo riguardo alla propria esperienza di ritiro.

#### **SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO DI RITIRO DEI RAEE 1 CONTRO 1**

Il 14% dei fruitori del servizio di ritiro 1 contro 1 ritiene che il servizio funzioni adeguatamente e non individua la necessità di interventi di miglioramento. Il 37% dei fruitori, invece, identifica come prioritarie, per diffondere o migliorare il servizio, l'introduzione di forme di incentivazione, ad esempio sconti o promozioni, e una maggiore facilitazione del processo di ritiro, in particolare attraverso il ritiro contestuale alla consegna del nuovo prodotto.

A seguire, il 31% degli utenti indica come ambiti di miglioramento un incremento delle attività di comunicazione rivolte ai consumatori e una maggiore chiarezza delle informazioni fornite. Completano il quadro le richieste di una maggiore trasparenza sulle fasi del processo di riciclo (9%) e di una più adeguata formazione del personale, così da garantire un'adeguata assistenza ai clienti nella gestione dei RAEE (8%).

#### **SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO DI RITIRO DEI RAEE 1 CONTRO 0**

In questo caso, la quota di fruitori che considera il servizio pienamente funzionante e non ravvisa la necessità di interventi migliorativi si attesta al 4%. Il principale spunto di miglioramento riguarda la possibilità di indicare in modo chiaro e ben visibile, all'interno dei punti vendita, l'area dedicata alla consegna dei RAEE. Tra i suggerimenti maggiormente condivisi emergono inoltre: l'introduzione di forme di incentivazione alla consegna, come sconti sui futuri acquisti, buoni omaggio o piccoli premi, e un potenziamento delle attività di comunicazione, sia in termini di intensità sia di chiarezza delle informazioni fornite.

#### **ANALISI GEOGRAFICA**

Su tutte le tematiche oggetto di indagine non si rilevano differenze significative tra le macroaree Nord Ovest, Nord Est, Centro e Sud&Isole del nostro Paese.