



LEGAMBIENTE

MISSIONE RAEE: ZERO SCUSE!

Facciamo valere l'1 contro 0 per davvero

**L'indagine del cliente misterioso di Legambiente
sulla corretta gestione dei RAEE**



Sommario	
Contesto generale	4
Il servizio “1 contro 0”	4
La campagna del cliente misterioso	4
I risultati	6
Analisi regionale	8
ALLEGATI	11
Scheda per il monitoraggio dell’1 contro 0	12

Contesto generale

Secondo il Global E-waste Monitor 2024, nel 2022 a livello globale sono stati generati 62 milioni di tonnellate di RAEE. Di questi, solo il 22,3% è stato formalmente documentato come raccolto e riciclato in modo corretto.

I RAEE contengono al loro interno **materie prime riciclabili** che, se **gestite correttamente**, possono essere **recuperate e riutilizzate** creando nuove risorse, secondo il principio dell'economia circolare. Questi rifiuti possono però contenere anche **sostanze altamente inquinanti** e, per questa ragione, la normativa ne ha disposto la **raccolta differenziata**.

Ai produttori di AEE spetta quindi l'onere di istituire, coordinare e finanziare i sistemi di **raccolta e trattamento dei RAEE** nel rispetto delle normative ambientali; oltre all'organizzazione di misure volte a prevenire e ridurre la produzione stessa di RAEE favorendone il loro riutilizzo e riciclo.

Secondo una stima, **nelle case degli Italiani ci sono oltre 200 milioni di apparecchiature elettriche ed elettroniche non più funzionanti o non più utilizzate, in media 9 pezzi a famiglia**. A livello mondiale, mediamente, ogni anno, si generano 7,8 kg di RAEE per abitante; di queste solo 13,8 milioni di tonnellate sono formalmente documentate come raccolte e riciclate correttamente. In base alle stime più recenti, a livello globale circa 48 milioni di tonnellate di RAEE ogni anno sfuggono al controllo della filiera ufficiale. Questi rifiuti possono finire in discarica, essere venduti e trattati illegalmente, bruciati a cielo aperto o gestiti al di sotto degli standard ambientali previsti. I RAEE che non transitano attraverso la filiera formale, definiti anche "flussi sommersi" o "flussi paralleli", si disperdono lungo canali non certificati, senza garanzie sotto il profilo ambientale e della tutela della salute.

Il servizio "1 contro 0"

Il servizio "1 contro 0", previsto dall'art. 11 del D.Lgs. 49/2014, consente ai consumatori di conferire gratuitamente i RAEE Domestici di piccolissime dimensioni (con dimensione massima inferiore a 25 cm) presso i punti vendita con superficie di vendita di AEE superiore a 400 m², senza obbligo di acquisto di un nuovo prodotto.

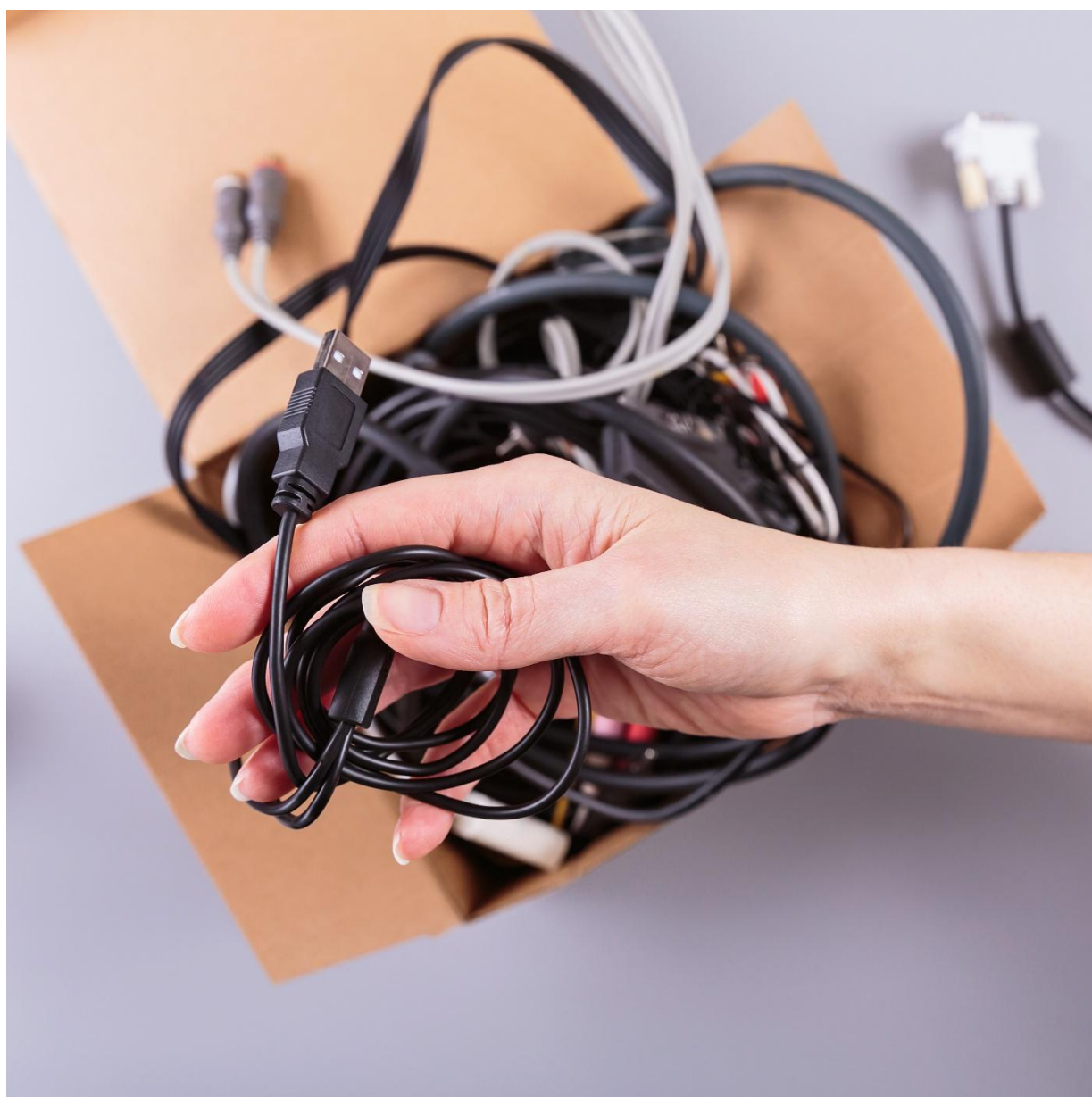
La campagna del cliente misterioso

Si tratta di un'attività di indagine che è stata rivolta ai volontari e volontarie di Legambiente, dove ci si proponeva di verificare quanti punti vendita delle insegne dell'elettronica di consumo stessero applicando **quanto previsto dall'art. 11 del D.Lgs. 49/2014**.

Legambiente ha visitato “in incognito” numerosi punti vendita della GDO elettronica (superiori ai 400 mq) con i propri volontari e volontarie, testando la reale **applicazione del servizio 1 contro 0**, chiedendo informazioni ai commessi del punto vendita in merito alla possibilità di consegna gratuita dei piccoli RAEE con dimensione massima inferiore a 25 cm.

Le informazioni raccolte dai volontari e volontarie all’interno delle schede, **una volta caricate sul form predisposto per la raccolta dati**, sono state elaborate da Legambiente.

L’attività è stata svolta dal 1° novembre fino all’8 dicembre 2025.



I risultati

141 i punti vendita monitorati dai volontari e volontarie di Legambiente in otto regioni¹ italiane, selezionate per questa prima indagine sui RAEE. **14 differenti “catene” dei punti vendita intercettati.**

Buone, ma non ottime, notizie per quanto riguarda la **conoscenza da parte degli addetti alle vendite** delle catene investigate che nel **84,4% dei casi (119 su 141) hanno risposto affermativamente** alla domanda posta dal cliente misterioso che intendeva conferire un rifiuto elettronico idoneo (inferiore a 25 cm per il lato maggiore dell’oggetto) presso il punto vendita. **Ancora alta invece la percentuale dei commessi che non erano a conoscenza di questa possibilità (15,6% ovvero 22 su 141).** Alcune note di commento fornite dai volontari evidenziano la presenza di informazioni ambigue ricevute nei punti vendita. In particolare, le casistiche più ricorrenti riguardano situazioni in cui i commessi dichiaravano di essere a conoscenza dell’iniziativa ma di non applicarla perché limitata al servizio “1 contro 1” (in due punti vendita); in altri due casi, invece, il personale non era a conoscenza della procedura ed è stato necessario consultare il direttore o il responsabile di riferimento. In un ulteriore punto vendita, infine, la commessa riteneva che il servizio fosse applicabile esclusivamente alle lampadine.

Nonostante queste ambiguità o non conoscenze dello strumento dell’1 contro 0, **il risultato finale è stato che nell’85,8% dei casi (121 su 141) il cliente è riuscito a conferire il proprio RAEE al punto vendita.** Da notare anche come di questi 121 casi **nel 98,3% delle volte (119 su 121) i volontari hanno dichiarato che non hanno avuto difficoltà nel conferire il proprio RAEE.**

Ancora alta la percentuale di persone che invece, alla fine, non ha potuto conferire il proprio rifiuto elettronico, pari al 14,2% del campione (20 su 141). La motivazione più frequente fornita dagli addetti è stata che il negozio effettua solo il ritiro “1 contro 1” (ritiro del RAEE solo quando si acquista un’apparecchiatura nuova equivalente), una risposta data in 11 dei 20 casi in cui non è stato possibile conferire il prodotto. In altri 2 casi è stato riportato come non sono abilitati a quel tipo di servizio. Nella restante parte dei casi è stato dichiarato che fanno solo la raccolta delle pile e/o delle lampadine ma non dei RAEE. Da sottolineare come la selezione dei punti vendita con una superficie maggiore di 400 metri quadrati fosse stata indicata chiaramente ai volontari (condizione che determina l’obbligo da parte dell’esercente al ritiro del RAEE di idonee dimensioni), e che quindi questi 20 casi non si sarebbero dovuti verificare a norma di legge.

Altra fotografia interessante su quanto è stato percepito dai cittadini che hanno partecipato alla campagna del cliente misterioso, riguarda la **“visibilità” dei punti di raccolta dei RAEE all’interno dei negozi.** A fronte di **121 indicazioni riportate dai volontari, nel 59,2% dei casi (71 su 120) il rifiuto è stato conferito in un cassone/contenitore dedicato e visibile; nel 38,3% dei casi è stato ritirato alla**

¹ Le 8 Regioni selezionate per l’indagine sono: Campania, Lazio, Lombardia, Piemonte, Puglia, Sardegna, Toscana e Valle D’Aosta.

cassa da un commesso del negozio (46 su 121); nel 2,5% dei casi i volontari hanno riportato la presenza del cassone/contenitore per la raccolta ma che questo non era ben in vista (3 su 121).

In particolare, su 71 contenitori individuati dai volontari, 41 sono stati giudicati ben visibili; 17 risultavano posizionati in prossimità delle casse; 13 erano collocati all'ingresso o all'uscita del negozio.

Altre informazioni di dettaglio riportano come solo 2 negozi avessero i raccoglitori con informazioni chiare e precise sulla raccolta "1 contro 0" e che tipologia di prodotti era possibile conferire; in altri 3 negozi invece erano presenti più raccoglitori vicini tra loro, ma ognuno specifico per una ben precisa tipologia di RAEE (es RAEE, batterie); in altri due negozi era esplicitato il fatto che erano bidoni "idonei per la raccolta dei RAEE".



Analisi regionale

La conoscenza più diffusa tra i commessi nei punti vendita dello strumento “1 contro 0” è stata riscontrata in Lombardia (93,3% delle risposte positive) e Toscana (90,9%), seguite da Piemonte (89,7%) e Lazio (87,1%); più indietro la Sardegna (33,3% delle risposte dichiarano che non erano a conoscenza della possibilità prevista dalla normativa) e Campania (31,6%).

Tabella 1 ANDAMENTO REGIONALE RISPETTO ALLA CONOSCENZA DEL SERVIZIO 1 CONTRO 0

Il punto vendita era a conoscenza dell'1contro 0?		
Regione	n. risposte	% Sì - NO
CAMPANIA	19	
No	6	31,6%
Si	13	68,4%
LAZIO	31	
No	4	12,9%
Si	27	87,1%
LOMBARDIA	30	
No	2	6,7%
Si	28	93,3%
PIEMONTE	29	
No	3	10,3%
Si	26	89,7%
PUGLIA	11	
No	3	27,3%
Si	8	72,7%
SARDEGNA	9	
No	3	33,3%
Si	6	66,7%
TOSCANA	11	
No	1	9,1%
Si	10	90,9%
VALLE D'AOSTA	1	
Si	1	100,0%
Totale risposte complessive	141	-

Riguardo la possibilità di conferire il proprio RAEE presso il punto vendita, in Puglia è stato possibile farlo in tutti i 9 negozi presi in esame; in Lombardia nel 96,7% dei punti vendita (29 su 30), nel Lazio nell'87,1% dei casi (27 su 31 negozi) e in Toscana (9 su 11, pari all'81,8%). In Campania nel 36,8% dei casi non è stato possibile conferire il proprio RAEE (7 su 19), in Sardegna nel 33,3% dei casi (3 su 9 negozi).

Tabella 2 ANDAMENTO REGIONALE RISPETTO ALLA POSSIBILITÀ DI CONFERIMENTO DEL RAEE

Sei riuscito a conferire il tuo RAEE?		
Regione	n. risposte	% SÌ - NO
CAMPANIA	19	
No	7	36,8%
Si	12	63,2%
LAZIO	31	
No	4	12,9%
Si	27	87,1%
LOMBARDIA	30	
No	1	3,3%
Si	29	96,7%
PIEMONTE	29	
No	3	10,3%
Si	26	89,7%
PUGLIA	11	
Si	11	100,0%
SARDEGNA	9	
No	3	33,3%
Si	6	66,7%
TOSCANA	11	
No	2	18,2%
Si	9	81,8%
VALLE D'AOSTA	1	
Si	1	100,0%
Totale risposte complessive	141	-

Buone le risposte ottenute rispetto “all’assenza di difficoltà” nel consegnare il proprio RAEE presso il punto vendita per quelle persone che ci sono riuscite, dove ben 6 regioni su 8 per un totale di 65 punti vendita hanno riportato un secco NO come risposta rappresentando il 100% dei punti vendita presi in esame; a questi 65 punti vendita si aggiungono gli altri 54 (su 56 totali) negozi investigati nel Lazio e in Lombardia dove solo in 2 casi ci sono stati problemi nel consegnare il proprio RAEE.

Tabella 3 ADNAMENTO REGIONALE RISPETTO ALLA DIFFICOLTÀ DI CONFERIMENTO DEL RAEE

Se Sì, hai avuto difficoltà?		
Regione	n. risposte	% SÌ - NO
CAMPANIA	12	
No	12	100,0%
Si		-
LAZIO	27	
No	26	96,3%
Si	1	3,7%
LOMBARDIA	29	
No	28	96,6%
Si	1	3,4%
PIEMONTE	26	
No	26	100,0%
Si		-
PUGLIA	11	
No	11	100,0%
Si		-
SARDEGNA	6	
No	6	100,0%
Si		-
TOSCANA	9	
No	9	100,0%
Si		-
VALLE D'AOSTA	1	
No	1	100,0%
Totale risposte complessive	121	-

ALLEGATI



Scheda per il monitoraggio dell'1 contro 0

NB: il punto di vendita investigato deve essere di almeno 400 mq dedicati alla vendita di elettronica

- 1) Nome e cognome operatore Legambiente: _____
- 2) Città: _____
- 3) Insegna GDO: _____
- 4) Indirizzo Pdv: _____
- 5) Tipologia RAEE da conferire (entro i 25 cm): _____
- 6) Il punto vendita era a conoscenza dell'1 contro 0?
 - SI
 - NO
 - Altro _____
- 7) Sei riuscito a conferire il tuo RAEE?
 - SI
 - NO
- 8) Se NO, quali motivazioni ti hanno fornito? _____
- 9) Se SI, hai avuto difficoltà?
 - SI
 - NO
- 10) Di che tipo? _____
- 11) Ti è stato chiesto un contributo economico? _____
- 12) In che modo è stato conferito? (in un cassone a vista/ritiro presso il banco/ritirato dal commesso/altro) _____
 - Foto del contenitore (se visibile)
 - SI
 - NO
 - È stato possibile fare un video?
 - SI
 - NO

Note:

FAQ per la campagna del cliente misterioso

- **Quali sono i punti di vendita da investigare?**

Per l'indagine del cliente misterioso dovrete recarvi presso i negozi che vengono esclusivamente apparecchiature elettroniche (non i supermercati quindi) con una dimensione maggiore di 400 metri quadrati. Ovvero tutti i negozi che tipicamente ci sono nei centri commerciali, ma non solo, delle grandi marche di distribuzione (Euronics, Mediaworld, Unieuro, etc.)

- **Quale oggetto posso portare per la campagna del cliente misterioso?**

Rifiuti elettrici ed elettronici (non funzionanti quindi) entro i 25 cm intesi come la massima dimensione dell'oggetto, che rientrano nella casistica del servizio "1 contro 0". Es. cavetti di ricarica cellulari, caricabatterie, telecomandi, prolunghe, utensili casalinghi, piccoli giochi elettronici, sveglie, piccoli utensili da cucina, spazzolini elettrici.

- **Quanto dura la campagna del cliente misterioso?**

C'è tempo fino **all'8 dicembre** per **raccogliere i dati e compilare il form** di restituzione del dato. NB Per ogni punto vendita va compilata una scheda e va caricata singolarmente sul form predisposto.