

VIDEO INCHIESTA "Uno contro uno" II edizione
Ritardi e inganni sul ritiro gratuito dell'usato hi-tech
Dicembre 2010

Premessa

Quale periodo migliore per produrre rifiuti se non durante le feste natalizie? Se la pratica "usa e getta" è all'ordine del giorno, a Natale generiamo così tanti scarti, e di ogni tipo, da non rendercene neanche conto. I rifiuti hi-tech, quelli che derivano dai tanto gettonati gadget elettronici, sono fra i più pericolosi e negli ultimi anni la loro crescita è diventata inarrestabile.¹ Basti pensare al settore televisivo dove quest'anno il 70% circa degli italiani è passato al digitale terrestre. Un'operazione che ha comportato l'acquisto di quasi 6 milioni di nuove TV e un boom nella raccolta dei vecchi apparecchi a tubo catodico dal 30 al 50% in più rispetto all'anno precedente, con un notevole aumento nei volumi da smaltire.

Eppure i rifiuti tecnologici contengono molte materie prime seconde (acciaio, ferro, rame, alluminio, plastiche) che, anziché essere gettate nella spazzatura, potrebbero alimentare la filiera del riciclo in Italia con benefici energetici e ambientali. Oltre alla minore emissione di CO₂ e di altri gas serra in atmosfera nella fase di produzione ex-novo dei materiali, un corretto recupero dei rifiuti hi-tech comporterebbe anche un vantaggio economico, dato l'alto valore di mercato delle materie seconde. In questa direzione abbiamo esempi virtuosi da imitare e neanche troppo lontani, come i Paesi scandinavi e l'Inghilterra dove le imprese sono riuscite a fare della gestione dei rifiuti elettronici un vero business.

Ma che fare se vogliamo comunque disfarcì di un prodotto hi-tech? Esistono due possibilità: consegnare l'usato ai centri di raccolta dei rifiuti (comunalì o privati) oppure rivolgersi a un negoziante (o distributore) nel caso di acquisto di un articolo simile. In questa circostanza, il negozio è obbligato a ritirare il vecchio prodotto gratuitamente grazie a una legge, nota come decreto "uno contro uno", entrata in vigore il 18 giugno 2010 (D.M. n.65 dell'8 marzo 2010). Ma è davvero così? Lo scorso luglio Greenpeace ha fatto un piccolo test a Milano, Roma e Napoli scoprendo che ben nove rivenditori su dodici intervistati, cioè il 75 per cento, non rispettavano del tutto la nuova normativa, allora in vigore già da un mese (<http://www.greenpeace.org/italy/news/video-inchiesta-raee>). Greenpeace ha quindi deciso di effettuare un secondo monitoraggio, questa volta a distanza di sei mesi dalla partenza "effettiva" del decreto, in molte più città d'Italia.

L'inchiesta di Greenpeace "Uno contro uno": II edizione

Se la prima inchiesta ci è servita a delineare un quadro parziale della situazione (dodici negozi hi-tech in tre città rappresentative), i risultati del secondo monitoraggio forniscono un quadro più rappresentativo dell'applicazione del ritiro "uno contro uno" nel nostro Paese.

Per questa seconda inchiesta i nostri volontari hanno visitato 107 negozi di elettronica, in 31 città italiane², appartenenti a Euronics, Eldo, Mediaworld, Trony e Unieuro, le cinque

¹ Ogni anno produciamo oltre 14 kg a persona di rifiuti elettronici e ne raccogliamo circa 4 kg pro capite, un obiettivo che dovevamo raggiungere due anni fa, nel 2008.

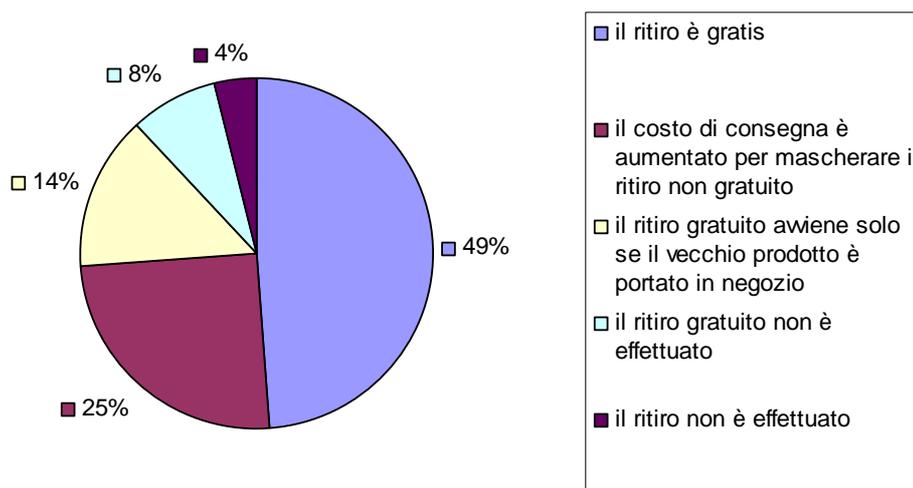
² Albenga, Andria (BT), Aprilia (LT), Barletta (BT), Bari, Bologna, Catania e provincia, Chieti e provincia (Sambuceto), Fano, Ferrara, Firenze e provincia, Foggia, Genova e provincia (Chiavari), Lecce e provincia,

catene di distribuzione che insieme detengono il 70 per cento circa della quota di mercato. Dopo una breve formazione, i volontari si sono recati nei negozi in forma anonima e – sulla base di un questionario redatto dall’ufficio (vedi allegato) – hanno posto una serie di domande atte a valutare il rispetto della normativa vigente da parte dei rivenditori. Alla fine del sopralluogo, i volontari hanno compilato il questionario che poi è stato riportato on-line attraverso uno specifico google form, così da trasmettere i dati in ufficio. A Venezia, Firenze, Roma, Salerno e Palermo i volontari di Greenpeace hanno anche girato immagini con l’uso di telecamere nascoste.

Contemporaneamente, abbiamo contattato le cinque catene di distribuzione oggetto del monitoraggio per capire se fossero a conoscenza dei risultati della prima inchiesta di Greenpeace dello scorso luglio e per chiedergli come hanno implementato la legge. Abbiamo ricevuto risposta solo da Trony, via email, e da Unieuro che abbiamo incontrato nei nostri uffici di Roma.

I risultati dell’inchiesta

Rispetto all’edizione precedente, la percentuale dei rivenditori hi-tech che rispettano l’obbligo di ritiro gratuito dell’usato elettronico è in aumento: oggi siamo al 49%. Questo è un buon miglioramento rispetto alla stima del 25% dello scorso luglio ma implica che, a distanza di sei mesi dalla partenza della legge, ancora il 51% dei negozi non è completamente in linea, come si può vedere dal grafico qui sotto.



Nel 25% dei casi, ovvero in 27 negozi, il costo di consegna a casa del prodotto nuovo è stato aumentato per mascherare il ritiro non gratuito dell’usato (i dettagli su città e negozi sono nella tabella alla pagina seguente). Non sembra ci siano differenze particolari tra le varie aree geografiche del Paese e i negozi appartenevano a tutte le catene di distributori oggetto dell’indagine. A Roma, in un punto vendita Eldo, il commesso ha ammesso che il prezzo di consegna è stato accorpato a quello del ritiro per adempiere solo formalmente alla norma. Nel punto vendita Trony in provincia di Catania, i commessi ci hanno addirittura spiegato che il costo della consegna è aumentato proprio in seguito all’introduzione della legge...

Nel 14% dei casi il ritiro gratuito avviene solo se il vecchio prodotto è portato in negozio, mentre nel 12% non viene proprio effettuato (in 13 negozi su 107) e al cliente viene suggerito di contattare l’azienda locale di gestione dei rifiuti o andare direttamente ai centri di raccolta. Interessante è il caso del negozio Mediaworld, a Torino, dove per le

Lucca, Milano, Molfetta (BA), Olbia, Padova e provincia (Sarmeola di Rubano), Palermo, Pesaro, Rimini, Pisa e provincia, Roma, Salerno, Torino e provincia, Udine, Varese e provincia (Gallarate), Venezia e provincia, Verona e provincia, Vicenza.

lavatrici il costo di consegna del nuovo e di ritiro del vecchio sono indicati separatamente, mentre per le TV il ritiro gratuito avviene solo se l'usato è portato in negozio. Singolari sono i due casi in provincia di Catania e a Palermo, dove nei centri Euronics il commesso ha dichiarato che il ritiro a casa dell'usato è gratuito solo se l'elettrodomestico si trova al piano terra, altrimenti il costo sale di 2,50€ a piano! Esistono, poi, alcuni negozi dove non è prevista la consegna di certe tipologie di prodotti, come il negozio Mediaworld a Genova dove non sono ritirati cellulari e aspirapolveri, e quello Unieuro in provincia di Lecce, dove il commesso ha spiegato che il ritiro è previsto per tutti gli elettrodomestici (ad eccezione delle TV) ma è a pagamento! Nella nostra indagine abbiamo, inoltre, verificato che nel 63% dei casi non viene fornita la giusta informazione ai clienti sulla gratuità del ritiro, come la legge richiede.³

Sulla base dei nostri risultati, si può stilare una classifica delle catene di distribuzione che effettuano il ritiro gratuito: ovviamente si tratta di una lista parziale e relativa solo ai cinque grandi distributori oggetto della ricerca. Dall'alto verso il basso troviamo:

1. Eldo – il 60% dei negozi Eldo ritira gratis l'usato
2. Mediaworld – il 50% dei negozi Mediaworld ritira gratis l'usato
3. Trony - il 48% dei negozi Trony ritira gratis l'usato
4. Unieuro - il 47% dei negozi Unieuro ritira gratis l'usato
5. Euronics – il 45% dei negozi Euronics ritira gratis l'usato

Di seguito si riassumono i risultati dell'inchiesta con una tabella relativa al numero dei negozi visitati per distributore hi-tech, risposta ottenuta e relative percentuali:

| | Eldo | % | Euronics | % | Mediaworld | % | Trony | % | Unieuro | % | MEDIA TOTALE (IN %) |
|--|----------------------------|----|---|----|--|----|---|----|---|----|---------------------|
| 1.1 lo ritiriamo gratis | 6 | 60 | 13 | 45 | 13 | 50 | 11 | 48 | 9 | 47 | 49% (52 negozi) |
| 1.1 bis lo ritiriamo gratis ma la consegna ha subito un aumento dei costi | 4 (Bologna, Roma, Salerno) | 40 | 7 (Roma, Aprilia, Albenga, Venezia, Palermo, Misterbianco-CT) | 16 | 6 (Firenze, Padova, Varese, Roma, Lucca) | 23 | 6 (Catania, Padova, Palermo, Roma, Varese, Venezia) | 26 | 4 (Ferrara, Foggia, Roma, Settimo torinese) | 21 | 25% (27 negozi) |
| 1.2 lo ritiriamo gratis ma solo se porta in negozio il vecchio prodotto | / | | 5 (Firenze, Genova, Udine, Varese, Verona) | 6 | 5 (Firenze, Genova, Padova, Palermo, Verona) | 19 | 2 (Salerno, Udine) | 9 | 3 (Catania, Genova, Settimo torinese) | 16 | 14% (15 negozi) |
| 1.3 non lo ritiriamo gratis | / | | 3 (Rimini, Roma, Lucca) | 9 | 1 (Torino) | 4 | 4 (Firenze, Rimini, Fano, Salerno) | 17 | 1 (Salerno) | 5 | 8% (9 negozi) |
| 1.4 non lo ritiriamo* | / | | 1 (Pisa) | 3 | 1 (Genova) | 4 | / | | 2 (Lecce, Genova) | 11 | 4% (4 negozi) |
| TOTALE (107 negozi) | 10 | | 29 | | 26 | | 23 | | 19 | | |

* queste le tipologie di prodotto che non sono ritirate: computer (Pisa); cellulare, aspirapolvere, computer (Genova); TV (Lecce)

³ "I distributori, compresi coloro che effettuano televendite o vendite elettroniche, hanno l'obbligo di informare i consumatori sulla gratuità del ritiro, con modalità chiare e di immediata percezione, anche tramite avvisi posti nei locali commerciali con caratteri facilmente leggibili."

Conclusioni

In generale, abbiamo verificato che nel nostro campione la norma sul ritiro gratuito dell'uno contro uno non è ancora applicata nel 51% dei casi, mentre nel 63% dei negozi intervistati i clienti non sono adeguatamente informati.

La nostra indagine dimostra che ci sono ancora ampie falle nel ciclo di gestione dei rifiuti elettronici che non consentono la chiusura del sistema, perlomeno nella fase di raccolta di questi scarti. Eppure l'obbligo del ritiro gratuito è in vigore da 5 anni, cioè da quando l'Italia ha recepito la Direttiva europea in materia (2002/96/CE) con il Decreto Legislativo 151 del 2005. Eravamo solo in attesa di una legge che introducesse misure necessarie a semplificarne l'applicazione: questo era l'obiettivo del decreto "uno contro uno" entrato in vigore lo scorso giugno.

Pagando il ritiro dell'usato, il cliente si trova a (ri)pagare qualcosa (i costi di smaltimento di un prodotto hi-tech) che ha già saldato al momento dell'acquisto con l'eco-contributo RAEE (che è un contributo ambientale - interamente destinato alla gestione dei rifiuti - incluso nel costo dell'acquisto di un prodotto)⁴. Tutto ciò disincentiva il consumatore a conferire il prodotto obsoleto nella giusta modalità a discapito di una sua corretta gestione, in termini ambientali e sanitari. Eppure questi rifiuti sono ricchi di sostanze pericolose che, se disperse sul territorio, possono arrecare seri danni.

Anche se i negozi hanno un ruolo nella mancata applicazione del ritiro gratuito, dai contatti avuti con alcuni distributori ci è stato comunicato che esistono problemi esterni al loro controllo che rendono talvolta difficile il rispetto della legge. Ad esempio, i centri di raccolta comunali, che dovrebbero accogliere i rifiuti di privati cittadini e dei distributori, sono nella realtà insufficienti e non sempre accessibili alla grande distribuzione (perché non autorizzati a ricevere rifiuti elettronici dai negozi o perché hanno orari di apertura limitati). Su circa 3.000 centri di raccolta, il 70% circa è localizzato in sole quattro regioni d'Italia (Emilia Romagna, Lombardia, Piemonte, Veneto). Per non parlare poi del loro stato di salute, che Greenpeace ha documentato in un'inchiesta del 2009: l'80% di quelli da noi visitati avevano problemi di gestione o la loro struttura non era a norma (<http://www.greenpeace.org/italy/news/blitz-cdr-rifiuti>).

E' necessario che i rivenditori hi-tech si impegnino a mettere in pratica la legge senza alcuna eccezione e che il governo faccia un'attenta riflessione e si interroghi sul perché il sistema continua a non funzionare. I comuni devono intervenire per migliorare le condizioni infrastrutturali dei centri di raccolta, aumentandone il numero sul territorio, migliorandone la gestione e facilitando l'accesso di privati e operatori. Ma è dovere del governo permettere ai centri di adeguarsi alla rete di raccolta di rifiuti hi-tech⁵. Lo scorso 30 giugno è scaduto il termine ultimo per l'adeguamento dei centri, ma nulla è stato fatto dal governo per garantire una proroga. Tutto ciò ha causato la sospensione del servizio di ritiro dei rifiuti da parte di alcuni centri di raccolta restringendo ulteriormente il numero di queste isole a disposizione. A marzo e a giugno di quest'anno, Greenpeace ha scritto al ministero dell'Ambiente per avere spiegazioni in merito e conoscere quale strategia intendesse impiegare per fare una valutazione, almeno a campione, dello stato di salute, gestione e operatività dei centri di raccolta dei rifiuti. Sono trascorsi otto mesi e ancora attendiamo una risposta.

⁴ Il contributo RAEE - introdotto con il Decreto Legislativo 151 del 2005 - varia in funzione della grandezza, pesantezza e composizione del prodotto, e incide sul prezzo finale dell'articolo. Si passa da meno di un euro a 10/15 euro per i grandi elettrodomestici (per una TV fino a 32 pollici, l'eco-contributo può arrivare a 2 euro. Per TV oltre 32 pollici si arriva fino a 7 euro).

⁵ Il decreto-legge "Milleproroghe" - convertito in Legge 26 febbraio 2010, n. 25 - ha spostato i termini a disposizione dei Comuni per autorizzare l'operatività delle proprie isole ecologiche dal 18 Gennaio al 30 Giugno 2010. Entro questa data si doveva intervenire con soluzioni strutturali affinché i centri privi dei requisiti necessari potessero continuare ad accogliere i rifiuti, pena il blocco dei servizi di ritiro degli stessi.

Greenpeace chiede che l'Italia avvii in tempi rapidi una gestione virtuosa di questi scarti pericolosi, col fine ultimo di rendere il loro riciclo parte del nostro tessuto economico. Governo, comuni e rivenditori hi-tech devono impegnarsi - ognuno per la propria competenza - affinché venga ottimizzata la fase di raccolta di questi scarti pericolosi, presupposto fondamentale per un loro corretto re-impiego. Solo così il nostro Paese si potrà allineare agli obiettivi dell'Unione europea, evitando di continuare a contaminare il territorio e ricevere onerose sanzioni da parte della UE per mancata o errata gestione dei rifiuti. Il sistema è già partito in forte ritardo rispetto alla tabella di marcia europea. E' ora che l'Italia si adegui appieno, senza ulteriori ritardi!

QUESTIONARIO: Ritiro "UNO CONTRO UNO" 1 II FASE

Dati referenti GL in scouting (le due persone che sono andate nei negozi)

Referente1: Nome: _____ Cognome: _____

Referente1: Nome: _____ Cognome: _____

Dati referente GL che ha compilato on line il format (se diverso da chi è andato nei negozi)

Nome: _____ Cognome: _____

Quando è avvenuto lo scouting data __/__/____ ora __:__

Dati Negozio

Nome Negozio: _____

Indirizzo: _____

Città: _____

Nome del commesso (da leggere sul cartellino solo se presente) _____

Tipologia di prodotto hi-tech nuovo da acquistare

- TV
- frigorifero
- lavatrice
- computer
- stampante
- cellulare
- phon
- aspirapolvere

La giusta informazione ai clienti sulla nuova normativa viene rispettata?

"I distributori[...] hanno l'obbligo di informare i consumatori sulla gratuità del ritiro, con modalità chiare e di immediata percezione, anche tramite avvisi posti nei locali commerciali con caratteri facilmente leggibili"

- Sì
- No

1 Domanda:

Dovrei comprare un prodotto X nuovo. Cosa ne faccio del vecchio?

Risposte:

- 1.1** lo ritiriamo gratis
- 1.2** lo ritiriamo gratis ma solo se porta in negozio il vecchio prodotto
- 1.3** non lo ritiriamo gratis
- 1.4** non lo ritiriamo

Se **1.1** lo ritiriamo gratis SEMPRE

Domanda: Ma quanto costa la consegna del nuovo prodotto?

Risposta: _____ euro

Domanda: Ma ci sono stati degli aumenti nei costi di consegna del nuovo prodotto, perché mi ricordo che costava di meno prima, vero?

- La consegna a casa del nuovo prodotto ha subito degli aumenti di costo
- La consegna a domicilio del nuovo prodotto non ha subito degli aumenti di costo

Domanda: Hanno sempre ritirato gratis i vecchi prodotti?

- Sì
- No

Se **1.2** lo ritiriamo gratis ma solo se porta in negozio il vecchio prodotto

Domanda: Ma non esiste una legge che impone il ritiro gratis?

- Sì
- No
- Non so

Se **1.3** non lo ritiriamo gratis

- Lo ritiriamo a domicilio ma comporta un prezzo aggiuntivo
- Costo consegna del nuovo e ritiro del vecchio sono separati

Se **1.4** non lo ritiriamo né a domicilio né presso nostra sede

Domanda: Come posso fare?

- Si deve rivolgere all'azienda gestione rifiuti
- Altro: _____

ALLEGA VIDEO (se realizzato dal GL)