RAE*e-commerce*

Il Commercio Elettronico e la Normativa RAEE

Guida Operativa

netcomm
IL CONSORZIO DEL COMMERCIO ELETTRONICO ITALIANO

Remedia
PASSIONE PER L'AMBIENTE

SOMMARIO

PREMESSA 5

IN BREVE 6

1 NORMATIVA 7

1.1 L'1 CONTRO 1 PER LE VENDITE ON-LINE 7

1.2 IMPORTAZIONE DI APPARECCHIATURE E VENDITE ON LINE DALL'ESTERO 8

2 METTERSI IN REGOLA 9

2.1 CONFIGURAZIONE DELLA RETE 9

2.1.1 APPROCCIO MAKE 9

2.1.2 APPROCCIO BUY 9

2.2 DEPOSITO E CONFERIMENTO 10

2.2.1 DEPOSITO DEI RAEE IN UN LUOGO DI RAGGRUPPAMENTO 10

2.2.2 CONFERIMENTO DEI RAEE AI SISTEMI DI RACCOLTA 10

2.3 ISCRIZIONE ALL'ALBO NAZIONALE GESTORI AMBIENTALI 11

2.4 ACCREDITAMENTO AL PORTALE CDC RAEE 12

2.5 INFORMATIVA AGLI UTENTI 12

2.6 IL RITIRO DEL RAEE DAL CONSUMATORE 13

2.6.1 SCHEDARIO 14

2.6.2 DOCUMENTO DI TRASPORTO (DDT) 15

2.7 TRASPORTO E STOCCAGGIO PRESSO IL LUOGO DI RAGGRUPPAMENTO (LDR) 16

SOMMARIO

3 LE SOLUZIONI MAGGIORMENTE UTILIZZATE E LE POSSIBILITÀ DA ESPLORARE 17

3.1 CONSEGNE A DOMICILIO 17

3.1.1 RITIRO CONTESTUALE ALLA CONSEGNA 17

3.1.2 RITIRO DIFFERITO RISPETTO ALLA CONSEGNA 17

3.2 RITIRI IN LUOGHI PRESIDIATI 17

3.2.1 PUNTI FISICI PICK AND PAY (NEGOZIO O LUOGO CREATO AD HOC) 17

3.2.2 ACCORDO CON GLI UFFICI POSTALI 18

3.2.3 BAR – TABACCHI – SUPERMERCATI 18

3.3 RITIRO IN LUOGHI NON PRESIDIATI 18

3.3.1 LOCKER 18

4 IL CONTRIBUTO DI REMEDIA 19

5 IL CONTRIBUTO DI NETCOMM 20

5.1 STUDIO DI BUONE PRATICHE 20

6 GLOSSARIO 21

PREMESSA

RAEe-Commerce
Il Commercio elettronico e la Normativa RAEE

Netcomm e Remedia sono lieti di mettere a disposizione degli operatori del settore e-commerce questa pratica guida agli adempimenti normativi relativi al ritiro di apparecchiature elettriche ed elettroniche a fine vita, un servizio che il consumatore ha il diritto di richiedere al momento dell'acquisto di un nuovo prodotto.

L'importanza di questo strumento è legata al fatto che l'e-commerce è ormai entrato nelle abitudini dei cittadini italiani, sono infatti circa 17 milioni gli acquirenti che negli ultimi tre mesi hanno effettuato un acquisto sul web, registrando un tasso di crescita delle vendite online al dettaglio del +15% nell'ultimo anno, superando in termini di crescita quello dei principali mercati europei (Gran Bretagna, Germania, Francia).

Il valore del mercato e-commerce italiano è pari a 15 miliardi di euro, e tra i prodotti l'informatica e l'elettronica di consumo ne rappresentano il 13%. Questo valore conferma che l'elettronica è una delle categorie di prodotti che storicamente ha maggiore rilevanza per i consumatori. É un grande potenziale che può contribuire anche alla raccolta dei Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche, i cosiddetti RAEE.

La normativa consente infatti al consumatore che acquista un prodotto online la possibilità di consegnare gratuitamente il vecchio. É un suo diritto, al quale il distributore deve ottemperare fornendo il servizio e le dovute informazioni. Eppure da un'indagine di Netcomm e Remedia, solo il 10% dei siti e-commerce accenna a questo servizio, nonostante sia obbligatorio.
Laddove presenti, le informazioni sono spesso sommarie o incomplete.

Siamo convinti che non sia solamente negligenza, ma anche una effettiva mancanza di informazioni in merito agli adempimenti da rispettare.
Da questa consapevolezza nasce il presente vademecum, con lo scopo di fornire a chi vende tramite store e-commerce tutte le informazioni e gli strumenti per essere in regola.

L'Europa ci chiede di raggiungere entro il 2019 tassi di raccolta di RAEE di ben tre volte quelli attuali. Un obiettivo ambizioso che è possibile raggiungere solo se tutti gli attori della filiera rispettano le regole e puntano verso la stessa meta.

IN BREVE

Il consumatore che acquista online un'apparecchiatura elettrica o elettronica (AEE) ha il diritto di avvalersi della restituzione gratuita di un vecchio prodotto equivalente.

Per questo il Distributore che vende attraverso e-commerce deve organizzarsi per offrire gratuitamente questo servizio al consumatore, come previsto dal Decreto Legislativo 49/2014.

Primo passo da affrontare per integrare il tema della gestione dei RAEE 1 contro 1 in un sito internet dotato di store e-commerce è la **strutturazione del modello di servizio da offrire ai consumatori.**

In breve, per essere conformi, i Distributori dovranno:

1. attrezzarsi con automezzi e strutture proprie oppure stipulare contratti con operatori terzi;
2. identificare un eventuale luogo di raggruppamento quale deposito delle apparecchiature obsolete ritirate singolarmente dai consumatori;
3. presentare la pratica di iscrizione all'Albo Gestori Ambientali e, se necessario, iscriversi al portale del Centro di Coordinamento RAEE;
4. strutturare il processo di acquisto;
5. predisporre un'informativa chiara ed esaustiva sul sito;
6. gestire le transazioni che prevedono il ritiro RAEE utilizzando operatori autorizzati;
7. monitorare e gestire le consegne ai Centri di Raccolta comunali o agli impianti di trattamento entro i quantitativi e i tempi stabiliti dalla legge.

I capitoli di questo vademecum forniscono dettagli e indicazioni pratiche su come impostare il servizio ed essere in regola con la normativa affinché il ritiro e il trattamento dei rifiuti di apparecchiature possa avvenire conformemente alla normativa vigente e nel pieno rispetto dell'ambiente.

1 LA NORMATIVA

La normativa che regola la raccolta e il riciclo dei RAEE in Italia è il **Decreto Legislativo 49 del 14 marzo 2014**, che recepisce la Direttiva europea 2012/19/EU.

Il D.Lgs. 49/2014 sostituisce il precedente D.Lgs. 151/2005 che per primo ha introdotto in Italia una gestione specifica per i RAEE al fine di contenere l'aumento di tali rifiuti e la dispersione di sostanze pericolose nell'ambiente e favorire il riutilizzo di materiali senza sprecare nuove risorse.

I nuovi obiettivi di raccolta imposti dall'Europa sono ambiziosi: nel periodo 2016-2018 si dovrà raccogliere il 45% delle apparecchiature immesse sul mercato (POM) e dal 2019 si dovrà arrivare all'85% dei RAEE generati o il 65% del POM.

Per garantire il corretto trattamento delle vecchie apparecchiature nel rispetto dell'ambiente e della salute collettiva, il sistema nazionale di gestione dei RAEE prevede specifici ruoli e una serie di attori coinvolti nella filiera:

- i **Produttori di Apparecchiature** in primis, secondo il principio di responsabilità estesa del Produttore, hanno il compito di gestire e finanziare il sistema di gestione dei RAEE, anche attraverso l'adesione a Consorzi che ne assicurano il riciclo;

- i **Distributori di Apparecchiature**, indipendentemente dalla tecnica di vendita utilizzata (quindi anche le vendite on-line), hanno l'obbligo di ritirare il vecchio prodotto elettrico o elettronico reso dai Consumatori, all'atto dell'acquisto di uno nuovo analogo, in rapporto di uno ad uno. Per superfici fisiche di vendita dedicata alle AEE superiori a 400 mq è previsto anche il ritiro gratuito di piccolissimi RAEE (lato lungo max 25 cm) in modalità "uno contro zero", ovvero senza obbligo di acquisto di un nuovo prodotto;

- i **Comuni** devono allestire o adeguare i centri di raccolta anche per i RAEE in modo da consentire ai cittadini e ai distributori di rendere gratuitamente questi rifiuti;

- i **Consumatori** attuano la raccolta differenziata anche di questa tipologia di Rifiuti conferendoli nei Centri di Raccolta istituiti dai Comuni oppure ai Distributori, secondo le logiche 1 contro 1 o 1 contro 0.

1.1 L'1 contro 1 per le Vendite On-line

Ruolo determinante nella raccolta dei RAEE domestici è attribuito ai Distributori di AEE che all'atto della fornitura di una nuova AEE, di qualsiasi tipologia destinata ad un nucleo domestico, devono assicurare al consumatore, se quest'ultimo lo richiede contestualmente all'acquisto, il ritiro gratuito di un RAEE equivalente (ovvero che abbia svolto la stessa funzione) a quello acquistato.

É il DM 65/2010 a definire le Responsabilità dei Distributori e le modalità per la gestione dei RAEE dell'1 contro 1. Con il nuovo D.Lgs. 49/2014, tali disposizioni acquistano maggior forza e diventano una componente essenziale delle attività di servizio del Distributore.

Il ritiro deve essere effettuato nel pieno rispetto della normativa vigente (DM 65/2010) e il mancato rispetto dei requisiti previsti dalla norma portano alla nullità del contratto di vendita e alla restituzione della somma pagata.

Tutti i Distributori di AEE, compresi quelli che operano tramite il canale e-commerce, devono quindi assicurare il ritiro 1 contro 1 al consumatore fornendo adeguata informativa, strutturando il servizio, integrando gli strumenti informatici nel percorso di acquisto ed attrezzandosi per poter gestire:

- il **ritiro** dei vecchi prodotti (se sussistono le condizioni per il ritiro);
- il **deposito** in luoghi di raggruppamento idonei, rispettando limiti quantitativi e temporali;
- il **conferimento** ai Centri di Raccolta comunali oppure a idonei Impianti di Trattamento.

Vediamo nel dettaglio questi adempimenti nei prossimi capitoli.

1.2 Importazione di Apparecchiature e Vendite on line dall'estero

Nel caso in cui il Distributore importi o venda dall'estero apparecchiature sul territorio italiano, si configura quale primo immettitore di AEE qualificandosi come Produttore ai sensi del Decreto 49/2014. Tale nuovo ruolo acquisito dal Distributore gli impone di finanziare e gestire il sistema di gestione dei RAEE.

Tale adempimento può essere attuato attraverso sistemi individuali o collettivi che garantiscano l'operatività in modo uniforme su tutto il territorio nazionale.

Con la **forma individuale** il Produttore deve chiedere il riconoscimento al Ministero dell'Ambiente di un progetto comprensivo di un piano di raccolta in grado di assicurare la gestione di tutti i RAEE generati dalla vendita delle proprie AEE.
Per dettagli vedasi art. 9 del D.Lgs. 49/2014.

Con la **forma collettiva**, i Produttori affidano la gestione dei RAEE a sistemi consortili che garantiscono, grazie alla capillarità e all'operatività su tutto il territorio nazionale, la raccolta e il corretto riciclo degli stessi. Remedia svolge questa attività in quanto è un consorzio no-profit per la gestione dei Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (RAEE) e dei Rifiuti da Pile e Accumulatori (RP&A) costituito da oltre 1.200 Produttori e importatori di apparecchiature e batterie.

2 METTERSI IN REGOLA

2.1 Configurazione della rete

Primo punto di attenzione per raggiungere la conformità sull'1 contro 1 RAEE è l'organizzazione della rete di ritiro per gestire correttamente le richieste dei clienti acquirenti.
In base alla struttura organizzativa, alla ubicazione fisica e agli automezzi nella disponibilità aziendale, ogni distributore deve decidere come configurare la propria rete.

2.1.1 Approccio Make

Utilizzare un approccio "Make", ovvero "fai da te", è di sicuro il modo più completo e complesso, soprattutto perché se si è intrapresa la strada dello store e-commerce lo si è fatto anche per raggiungere un territorio più vasto e non sempre ben definito. Chiunque può comperare un oggetto dallo store, pertanto, il servizio da rendere con mezzi e strutture di proprietà o nella disponibilità di chi vende potrà essere "ovunque per chiunque".

Tale scenario può essere affrontato con strutture e automezzi nella propria disponibilità ove lo store e-commerce sia un'estensione della struttura distributiva costituita dai negozi fisici.

In tale modello il Distributore dovrà:
- verificare i depositi realizzabili da indicare all'Albo Nazionale Gestori Ambientali;
- selezionare gli automezzi idonei iscritti all'Albo Nazionale Gestori Ambientali;
- strutturarsi per essere pronto ad intervenire verso chiunque richieda il ritiro di un RAEE equivalente a quello acquistato.

2.1.2 Approccio Buy

Il secondo scenario da valutare per strutturare la rete è prendere in considerazione l'acquisto di una soluzione già esistente, approccio "Buy".

Affidarsi ad una rete già organizzata, capillare e coordinata di operatori autorizzati permette di utilizzare tale servizio puntualmente per i singoli ordini con servizio RAEE 1 contro 1 o in modalità differita o contestuale alla consegna del prodotto nuovo.

É possibile inoltre strutturare uno o più luoghi di raggruppamento esterni all'organizzazione con servizio di svuotamento periodico ed ottimizzato verso gli impianti di destino.

2.2 Deposito e Conferimento

2.2.1 Deposito dei RAEE in un Luogo di Raggruppamento

La scelta del Luogo dove raggruppare i RAEE (LdR) è un tema centrale da affrontare in quanto la pratica di iscrizione all'Albo Gestori Ambientali, di cui al capitolo successivo, deve ricomprendere tale informazione per poter essere completata.

Per un Distributore che opera **con Punto di Vendita (PdV) fisico o con vendita al dettaglio abbinata ad uno store e-commerce**, tale luogo può essere identificato nelle sede operativa (**Luogo di Raggruppamento Interno**), mentre un Distributore che opera esclusivamente tramite store e-commerce, tale luogo dovrà essere scelto necessariamente esterno all'organizzazione (**Luogo di Raggruppamento Esterno**).

2.2.2 Conferimento dei RAEE ai Sistemi di Raccolta

Indipendentemente dalla scelta della tipologia del LdR, da tale luogo il Distributore dovrà anche scegliere come gestire gli svuotamenti del deposito temporaneo.

Il Distributore potrà decidere di:

- **Conferire i RAEE verso il Centro di Raccolta Comunale secondo due modalità**:
  - Trasporto con automezzi propri autorizzati
  - Trasporto con automezzi di terzi autorizzati

- **Ricevere il servizio di svuotamento del Luogo di Raggruppamento** attraverso il Centro di Coordinamento RAEE

Smart Focus

	Dettagli
Definizione di un Luogo di Raggruppamento	Il luogo di Raggruppamento per un operatore e-commerce sarà molto probabilmente un luogo esterno all'organizzazione, a meno che il canale web non sia solo un'estensione di punti di vendita fisici (in questo caso possono essere identificati gli LdR presso i locali del PdV)
Tempi di allontanamento	Ogni 3 mesi o per quantitativi ritirati e depositati fino a 3.500 kg; alternativamente se non vengono raggiunti i 3.500 kg, non più di 1 anno. Art. 11 comma 2 lettera a) D.Lgs. 49/2014

2.3 Iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali

Una volta definito il servizio (scelti i Luoghi di Raggruppamento e la rete di trasporto), per iniziare o continuare l'attività di commercializzazione di AEE, i Distributori devono **iscriversi alla Categoria 3 bis all'Albo Nazionale Gestori Ambientali** (www.albonazionalegestoriambientali.it) in modo da poter essere autorizzati alla **gestione in regime semplificato** per la raccolta, deposito in raggruppamento e trasporto dei RAEE 1 contro 1.
Deve essere presentata una comunicazione (in prevalenza telematica, con accreditamento via web) alla **sezione regionale o provinciale dell'Albo nel cui territorio si trova la sede legale dell'impresa** nella quale si dichiara:

- sede dell'impresa;
- indirizzo del luogo di raggruppamento presso il quale si intendono raggruppare i RAEE in attesa del trasporto all'impianto di trattamento;
- nominativo o ragione sociale del proprietario dell'area e il titolo giuridico in base al quale avviene l'utilizzo dell'area;
- tipologie di RAEE raggruppati, con indicazione dei relativi codici rifiuti (C.E.R.);
- rispondenza ai requisiti del luogo di raggruppamento (idoneità, inaccessibilità a terzi, pavimentazione, copertura);
- eventuali mezzi di trasporto utilizzati per la gestione dei RAEE (identificazione e idoneità tecnica);
- versamento del diritto annuale di iscrizione all'Albo.

Smart Focus

	Dettagli		
Domanda	Delibera Albo, n. 1/2010 - l'Allegato A contiene i dati generali e anagrafici; • la Sezione 1 dedicata ai "Distributori" • la Sezione 4 riporta l'elenco dei RAEE, gli spazi per le firme e le assunzioni di responsabilità		
Soggetto Sottoscrivente	Titolare dell'impresa individuale o da tutti i legali rappresentanti della società denunciati al registro imprese		
Bolli	€16,00 ogni quattro pagine compilate (le pagine non compilate possono essere considerate non utili ai fini del calcolo del bollo)		
Pagamenti	€168,00 tassa di concessione governativa	€10,00 diritto di segreteria	€50,00 diritto annuale
Presentazione	Elettronica	Cartacea– in via di dismissione	
Rilascio	Entro 30 giorni dalla presentazione della domanda, la sezione rilascia il relativo provvedimento		
Rinnovo	Iscrizione da rinnovare ogni 5 anni, subordinata al pagamento del diritto di iscrizione annuale		

2.4 Accreditamento al Portale CDC RAEE

Ogni Distributore che procede all'attivazione del servizio 1 contro 1, dopo aver definito la rete ed aver presentato l'iscrizione all'Albo dovrà anche decidere, in base alla gestione del LdR scelto, come gestire il destino dei RAEE raggruppati in modo da presentare l'Iscrizione al portale del Centro di Coordinamento RAEE (www.cdcraee.it) per conferire i RAEE, da LdR a/i nei Centro/i di Raccolta comunale/i abilitato/i o per ricevere il servizio diretto di svuotamento dell'LdR.

Smart Focus

Iscrizione al CDC RAEE in qualità di	Distributore
Punti di Vendita censiti	Anagrafica dei Luoghi di raggruppamento realizzati interni o esterni
Conferimento ai Centri di Raccolta	Nel caso in cui si prediliga conferire direttamente i RAEE ai Centri di Raccolta - occorre effettuare censimento e abbinamento dei Luoghi di raggruppamento ai Centri di Raccolta
Svuotamento diretto del Lugo di Raggruppamento	Nel caso si prediliga ricevere lo svuotamento diretto - se rientrante nelle condizioni dell'accordo. Iscrizione degli Luoghi di raggruppamento realizzati.

2.5 Informativa agli Utenti

Il Distributore ha l'obbligo di informare i consumatori sulla possibilità del ritiro gratuito dei RAEE al momento della fornitura di una AEE nuova, con modalità chiare e di immediata percezione. Nel caso di un negozio e-commerce, si consiglia l'inserimento di banner in home page con rimando a sezioni specifiche di dettaglio ed alle Condizioni Generali di Vendita.

Ogni Distributore che abbia anche il ruolo di Produttore (in quanto primo importatore nel mercato nazionale) ha anche l'obbligo di fornire agli utenti una chiara e corretta informativa relativa allo smaltimento delle Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche commercializzate al fine di informare i consumatori sulla corretta gestione dei RAEE e sulla raccolta separata degli stessi, concernenti:

- l'obbligo di non smaltire i RAEE come rifiuti urbani e di effettuare per detti rifiuti, una raccolta separata;
- i sistemi di raccolta dei RAEE, nonché la possibilità di riconsegnare al distributore l'apparecchiatura all'atto dell'acquisto di una nuova;

- gli effetti potenziali sull'ambiente e sulla salute umana dovuti alla presenza di sostanze pericolose nelle AEE o ad un uso improprio delle stesse o di loro parti;
- il significato del simbolo "cassonetto barrato" con il quale devono essere marcate le AEE;
- le sanzioni previste in caso di smaltimento abusivo di detti rifiuti.

In mancanza di predisposizione e pubblicazione dell'informativa, o nel caso di informativa non conforme, il Distributore è punito con una sanzione amministrativa pecuniaria.

Smart Focus

	Produttore	Distributore
Obblighi di legge	Informativa agli utilizzatori art. 26 comma 1 lettera b D.Lgs 49/2014	Informativa agli utilizzatori art. 11 comma 1 D.Lgs 49/2014
Sanzioni	Per mancata informazione da 2.000 a 5.000 euro art. 38 comma 2 lettera c D.Lgs 49/2014	Per ogni RAEE non ritirato da 150 a 400 euro art. 38 comma 1 D.Lgs 49/2014

2.6 Il Ritiro dei RAEE dal Consumatore

I Distributori sono obbligati al ritiro gratuito delle vecchie apparecchiature in ragione di 1 contro 1 nel caso sussistano le seguenti condizioni:

- i RAEE devono essere di tipo equivalente al prodotto acquistato, ovvero devono svolgere la stessa funzione dell'apparecchiatura nuova (il principio di equivalenza non riguarda la tecnologia applicata, che nel tempo può essere mutata, ma la tipologia di appartenenza);

- i RAEE devono essere integri e con tutte le loro parti essenziali;

- i RAEE non devono essere contaminati, imbrattati o contenere altri tipi di rifiuto (ad esempio alimenti, stoviglie, etc.).

2.6.1 Schedario

Per procedere al ritiro di un RAEE, il Distributore dovrà compilare uno Schedario (DM 65/2010 - Allegato I B) numerato progressivamente indicando nominativo e indirizzo del consumatore e il tipo di RAEE ritirato.

Non è necessaria alcuna firma da parte del consumatore.

A livello di gestione documentale, tale schedario dovrà essere creato a seguito dei ritiri dal domicilio dei consumatori ai Luoghi di Raggruppamento abbinandolo con i DDT (DM 65/2010 - Allegato II) che accompagnano il trasporto.

Tutta la documentazione deve essere conservata per tre anni dalla data dell'ultima registrazione.

Smart Focus

	Dettagli
Modello Schedario	DM 65/2010 Allegato I B
Tenuta	Predisposizione del frontespizio dello schedario; Tenuta degli schedari in forma sequenziale integrati con i DDT (relativi ai ritiro a domicilio) e con i DDT relativi al conferimento ai Centri di Raccolta o gli Impianti di trattamento
Carico	Compilazione per ogni RAEE ritirato di uno Schedario numerato progressivamente per l'1 contro 1 tenuta degli schedari in forma sequenziale integrati con i DDT (relativi ai ritiro a domicilio)
Scarico	Tenuta degli schedari in forma sequenziale integrati con i DDT relativi al conferimento ai Centri di Raccolta o gli Impianti di trattamento
Conservazione	Schedari integrati con i DDT devono essere conservati per 3 anni dalla data dell'ultima registrazione

2.6.2 Documento di Trasporto (DDT)

Nel caso in cui il ritiro avvenga presso il domicilio del cliente il Distributore dovrà compilare, oltre allo schedario, un Documento di Trasporto "ad hoc" (DM 65/2010 - Allegato II - numerato progressivamente) indicando nominativo e indirizzo del consumatore e il tipo di RAEE ritirato.

É necessaria la firma da parte del consumatore.

Il DDT deve essere prodotto in 3 copie, una per il trasportatore, una per l'utilizzatore ed una destinata al Distributore da tenere presso il Luogo di raggruppamento (che può coincidere al Punto di Vendita - se presente).

A Livello di gestione documentale, il DDT dovrà essere allegato allo Schedario.

Smart Focus

	Dettagli
Modello DDT	DM 65/2010 Allegato II
Trasporto	Predisposizione del DDT in 3 copie: Al domicilio del cliente, il trasportatore, controlla che il RAEE sia: - EQUIVALENTE al prodotto nuovo fornito - INTEGRO di tutte le componenti essenziali Al documento DDT si deve aggiungere: - TARGA AUTOMEZZO - CAMPO ANNOTAZIONI: DATA E ORA INIZIO TRASPORTO
Rilascio	Il trasportatore: - rilascia 1 copia al cliente - trattiene 2 copie del DDT (1 destinata al Distributore presso il luogo di raggruppamento ed 1 per suo archivio) Rientra al luogo di raggruppamento (o al PdV) e consegna i RAEE ed una copia dei DDT da abbinare allo schedario
Conservazione	DDT abbinati agli Schedari devono essere conservati per 3 anni dalla data dell'ultima registrazione

2.7 Trasporto e Stoccaggio presso il Luogo di Raggruppamento (LDR)

Il Trasporto può essere effettuato con propri mezzi o mediante organizzazioni terze, entrambi regolarmente iscritti all'Albo Gestori Ambientali.

I RAEE saranno stoccati in un **Luogo di Raggruppamento (LdR)**, ovvero un deposito preliminare idoneo alla raccolta con le seguenti caratteristiche:

1. non accessibile a terzi
2. pavimentato
3. protetto dalle acque meteoriche e dall'azione del vento
4. gestito mediante separazione fisica dei rifiuti in:
   - pericolosi
   - non pericolosi
5. posizionato:
   - presso i locali del punto di vendita - **Interno**
   - altri luoghi esterni al punto di vendita - **Esterno**

Il deposito dovrà avvenire avendo cura di separare i RAEE nei cinque Raggruppamenti definiti dalla normativa:

Raggruppamento	Dettagli
R1	freddo e clima (frigoriferi, congelatori e climatizzatori)
R2	altri grandi bianchi (lavatrici, lavastoviglie, forni, piani cottura e cappe)
R3	monitor e TV
R4	Elettronica varia (ICT, PED, CE, Apparecchiature di Illuminazione, utensili, altro)
R5	sorgenti luminose (LED, tubi neon, lampadine a risparmio energetico)

3 LE SOLUZIONI MAGGIORMENTE UTILIZZATE E LE POSSIBILITÀ

3.1 Consegne a domicilio

Dalle più recenti ricerche risulta che gli acquirenti di prodotti online prediligono il servizio di consegna a domicilio (96% dei casi) rispetto al ritiro presso un luogo fisico (4% dei casi). Per tale motivo la gestione del servizio 1 contro 1 dovrà essere strutturato attentamente e potrà essere previsto in due modalità: **Contestuale** o **Differito**.

3.1.1 Ritiro contestuale alla consegna

Il ritiro contestuale è prevalente per tutti i casi di consegna ed installazione di grandi elettrodomestici in quanto avviene mediante l'uso di corrieri specializzati. La contestualità di tale modalità di consegna porta un vantaggio significativo anche nella fase di ritiro del RAEE equivalente.

3.1.2 Ritiro differito rispetto alla consegna

Il caso del ritiro differito è sicuramente prevalente nel caso i cui la consegna sia di piccoli elettrodomestici o di grandi elettrodomestici consegnati a piano strada, in quanto il trasportatore è un corriere espresso, il più delle volte non autorizzato alla cat. 3bis dell'Albo. In questi casi si usa programmare il ritiro con un secondo operatore autorizzato per la gestione 1 contro 1 al quale si può chiedere di calendarizzare un ritiro, compatibilmente con la normale programmazione giornaliera.

3.2 Ritiri in luoghi presidiati

3.2.1 Punti fisici Pick and Pay (Negozio o luogo creato ad hoc)

Nel 4% dei casi i cliente di un e-commerce invece prediligono ritirare i propri ordini in un punto fisico (Pick-up point) ove è possibile anche pagare i propri ordini e restituire i prodotti nel caso di guasti riscontrati all'arrivo.

Per rispondere a tali esigenze esistono alcune realtà che hanno aperto negozi di prossimità. In tali luoghi non è escludibile prevedere anche la consegna di un RAEE con modalità 1 contro 1.

3.2.2 Accordo con gli uffici postali

In alcuni casi i merchant e-commerce hanno attivato una convenzione con uffici postali per permettere all'utente di ritirare i propri ordini all'ufficio di prossimità con la modalità "Fermo posta".

Per quanto riguarda l'1 contro 1 le modalità dovranno essere oggetto di approfondimento in modo da riuscire a configurare al meglio il servizio e la tenuta della documentazione, le aree di deposito e le interfacce per i trasporti, ma sono sicuramente applicabili soprattutto perché in tale canale vengono consegnate piccole e medie apparecchiature elettriche ed elettroniche.

3.2.3 Bar - Tabacchi - Supermercati

Altre iniziative private stanno sperimentando collaborazioni con aziende che detengono luoghi fisici aventi orari di apertura continuati, molto estesi o addirittura H24, per poter gestire le consegne dei prodotti in attesa che il consumatore si presenti per il ritiro ultimo della spedizione.

Per quanto riguarda l'1 contro 1 le modalità dovranno essere oggetto di approfondimento in modo da riuscire a configurare al meglio il servizio e la tenuta della documentazione, le aree di deposito ed le interfacce per i trasporti.

Per i supermercati ad esempio la gestione potrebbe essere ricompresa nella stessa area dedicata al luogo di raggruppamento del Punto di Vendita, generando un approccio sinergico nella raccolta dei RAEE a condizione di tenere ordinata, separata e puntuale la documentazione di legge.

3.3 Ritiro in luoghi non presidiati

3.3.1 Locker

Altra modalità innovativa di gestione delle consegne degli acquisti on-line è rappresentata dai locker, ossia armadietti automatizzati nei quali i clienti possono ritirare i prodotti 24 ore su 24, 7 giorni su 7.
Il cliente può procedere al ritiro del bene attraverso un pin o un codice di transazione, apponendo la propria firma per l'avvenuto ritiro. I locker possono essere anche utilizzati come punto di consegna per i resi e permettono di effettuare pagamenti.

Per le apparecchiature elettriche ed elettroniche la gestione dell'1 contro 1 dovrebbe essere realizzata attraverso l'introduzione di uno specifico modulo dedicato al conferimento dei RAEE, da utilizzare, mediante la digitazione di un secondo codice di sblocco sempre mantenendo ordinata e puntuale la documentazione di legge.

4 IL CONTRIBUTO DI REMEDIA

Al fine di supportare i Distributori e-commerce nel rispondere in modo adeguato agli adempimenti normativi descritti in questa guida, Consorzio Remedia può mettere a disposizione la propria esperienza grazie a tre tipologie di servizi:

- analisi della situazione "as is" e identificazione delle soluzioni di servizio più adatte alla realtà del Distributore;

- consulenza e assistenza alla presentazione di tutte le pratiche e alla messa a punto degli adempimenti necessari per lo svolgimento del servizio di ritiro;

- servizi logistici per il ritiro 1 contro 1 presso il consumatore, secondo due modalità:

  - "TAKE BACK", servizio di ritiro differito dei RAEE - la consegna dei prodotti nuovi resta a carico del Distributore e Remedia fornisce su richiesta il ritiro del RAEE in un momento differito;

  - "NEW & OLD", servizio completo per le consegne dei prodotti nuovi e contestuale ritiro dei RAEE. La prestazione è disegnata su misura ed è comprensiva dei servizi accessori quali ad esempio consegna al piano, installazione e allacciamento, appuntamento, documentazione, etc.

Nel caso in cui il Distributore importi e venda per primo sul territorio nazionale, dovrà assolvere anche gli adempimenti in qualità di Produttore di Apparecchiature elettriche ed elettroniche (cfr. paragrafo 1.2).

Remedia è un consorzio di Produttori di AEE, pile e accumulatori pertanto il Distributore potrà anche aderire a Remedia e avere la garanzia di assolvere appieno quanto richiesto dalla normativa per questo ruolo.

5 IL CONTRIBUTO DI NETCOMM

5.1 Studio di Buone Pratiche

Il Consorzio Netcomm è impegnato da più di dieci anni nella diffusione del commercio elettronico in Italia, fornendo numerosi strumenti e servizi volti ad aiutare le imprese operanti nel settore della vendita online e promuovendo regolarmente ricerche dedite ad approfondire lo studio dell'e-commerce nelle sue molteplici sfumature.

La missione di Netcomm è quella di promuove lo sviluppo dell'e-commerce in Italia e dell'e-commerce italiano all'estero attraverso la fiducia da parte dei consumatori.Al fine di contribuire alla creazione di una catena di valore e di fiducia tra tutti coloro che operano nell'e-commerce, Netcomm ha ideato il Sigillo per dare a chi compra online sicurezza, chiarezza e trasparenza.

L'adozione del Sigillo di fiducia, da parte dei merchant, ha il valore di orientare e rassicurare l'utente, consentendogli di affidarsi al sito online prescelto per lo shopping, cogliendo le opportunità, il risparmio e le promozioni proposte.

La fiducia da parte del pubblico dei consumatori è correlata al rispetto da parte dei merchant delle norme che disciplinano il commercio elettronico e la conclusione di contratti a distanza, con particolare riferimento alle informazioni che devono essere fornite ai consumatori prima della conclusione del contratto e delle clausole che devono essere incluse nelle condizioni di contratto, ma anche alla regolarità dei pagamenti a favore dei fornitori di beni e servizi dei merchant.

Per tale ragione Netcomm intende confermare il suo impegno nei confronti delle imprese operanti nel settore attraverso lo sviluppo - in collaborazione con Remedia - di un programma di informazione e formazione rispetto agli adempimenti normativi previsti dal D.Lgs 49/2014 al fine di supportare le imprese nel passaggio di messa in regola con la normativa.

6 GLOSSARIO

In questo vademecum ci sono molti termini e acronimi sconosciuti ai non addetti ai lavori.

A questo scopo di seguito sono riportati la definizione dei termini più ricorrenti.

AEE
Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche

RAEE
Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche

Direttiva RAEE (WEEE DIRECTIVE)
La nuova Direttiva Europea 2012/19/UE sui RAEE recepita in Italia con il D.Lgs 49/14

RAEE Domestici
RAEE provenienti dai nuclei domestici

RAEE Generati
É la quantità totale in peso di AEE dismesse dai nuclei domestici e dalle aziende/enti pubblici

Raggruppamenti di RAEE
Gruppi omogenei di RAEE per le tipologie:

- **R1** - Freddo e Clima
- R2 - Altri grandi bianchi
- **R3** - TV e Monitor
- **R4** - ICT (senza monitor), Consumer Electronics (senza TV), Piccoli Elettro-Domestici, Utensili, Giocattoli, Strumenti di monitoraggio e Apparecchi di illuminazione
- **R5** - Sorgenti luminose

POM
Put On the Market - É l'immesso sul mercato in peso in un dato anno dai Produttori di AEE

PdV
Punto di Vendita

LdR
Luogo di Raggruppamento dei RAEE (può essere INTERNO - se posizionato dentro i locali del PdV - o ESTERNO se posizionato presso altre strutture collegate)

CdR
Centro di Raccolta Comunale presso il quale sono conferiti i RAEE

Sistema Nazionale
É il sistema definito dal D.Lgs. 49/2014

Sistemi Collettivi RAEE
Sono i soggetti istituiti dai Produttori per adempiere alle obbligazioni a loro carico previste dal D.Lgs. 49/2014 in merito alla gestione dei RAEE

Centro di Coordinamento RAEE (CdCRAEE)
Organismo istituito dai Sistemi collettivi dei Produttori, come previsto dal DM 185/2007 del D.Lgs 151/05, per il funzionamento del Sistema Nazionale con il fine di assicurare agli stessi condizioni operative eque ed omogenee e di stipulare gli accordi di riferimento con i diversi attori della filiera RAEE

Detentore
Colui che detiene materialmente i RAEE

Distributore
Distributore al dettaglio che rende disponibili le AEE all'utilizzatore finale

Trasportatore
Azienda autorizzata all'Albo Gestori Ambientali in Categoria 3 bis per la gestione semplificata dei RAEE 1 contro 1

Consorzio Netcomm
Via Pantano, 9
20122 Milano
T: 02-58370580
segreteria@consorzionetcomm.it
www.consorzionetcomm.it

Consorzio Remedia
Via Messina, 38
20154 Milano
T: 02-34594611
info@consorzioremedia.it
www.consorzioremedia.it