























CLARA



Bilancio di
Sostenibilità
2023

		SOMMARIO	
		Lettera agli Stakeholder	4
		Nota Metodologica	5
		I nostri numeri	6
		CAPITOLO 1: IL NOSTRO VALORE	8
		1.1 La nostra storia	10
		I nostri servizi	12
		La catena del valore	16
		La nostra comunicazione	18
		1.2.Valori, scopo, vision	20
		La mission	20
		La vision	20
		I valori	21
		1.3 Quadro normativo	22
		Autorità di settore Vigilanti e Autorità Regolatorie	23
		1.4 I servizi: expertise, professionalità e collaborazione	25
		Raccolta dei rifiuti urbani	25
		1.5 La strategia e gli impegni per lo sviluppo sostenibile	28
		Linee Guida del Piano Industriale integrato con i principi di sostenibilità	31
		Principi Tecnico-Economici del Piano	31
		Obiettivi Aziendali	31
		Obiettivi di Raccolta della regione Emilia Romagna	31
		Servizi di Raccolta	31
		Risultati Previsti Entro il 2027	31
		Investimenti Sostenibili	31
		CAPITOLO 2: GOVERNANCE	32
		2.1 Governance e struttura organizzativa	34
		2.2 Certificazioni e attestazioni	37
		2.3 Gli altri organi	39
		2.4 Le politiche	41
		CAPITOLO 3: GLI STAKEHOLDERS	46
		3.1 Gli stakeholder	48
		3.2 Relazioni e coinvolgimento	51
		CAPITOLO 4: IL PROCESSO DI IDENTIFICAZIONE E VALUTAZIONE DEI TEMI MATERIALI	52
		4.1 Il processo di identificazione e valutazione dei temi materiali	54
		4.2 La matrice di materialità e prioritizzazione	56
		CAPITOLO 5: ETICA E INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA	58
		5.1 Codice Etico e comportamenti collaborativi	60
		5.2 Legalità, lotta alla corruzione e compliance	62
		CAPITOLO 6: LE PERSONE	64
		6.1 La Famiglia di Clara	66
		6.2 Pari opportunità e diversità	71
		6.3 Welfare e risorse umane	77
		6.4 Education e Formazione	80
		6.5 La fondamentale tutela della salute e della sicurezza	84
		CAPITOLO 7: LAVORIAMO PER L'AMBIENTE	88
		7.1 La gestione sostenibile dei rifiuti	90
		Il parco mezzi	96
		7.2 Il Climate Change come bussola per il futuro	100
		L'efficienza energetica	100
		Il metano per riscaldamento	101
		I consumi idrici	102
		7.3 Suolo, acqua e tutela della biodiversità	104
		CAPITOLO 8: PERFORMANCE ECONOMICHE	106
		8.1 Gestione economica dell'impresa	108
		8.2 Gestione finanziaria ed investimenti	110
		8.3 La sostenibilità economica di Clara	112
		CAPITOLO 9: LE RELAZIONI CON IL TERRITORIO	116
		9.1 Comunità e territorio	118
		9.2 Rapporti con Istituzioni ed Enti Territoriali	122
		9.3 Iniziative culturali ed eventi	123
		9.4 Convenzioni e Protocolli	125
		9.5 Educazione ambientale: ruolo e impatto della nostra attività	127

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

■ 2-22

Dopo un'intensa e condivisa esperienza, durata tre anni, per lo sviluppo di una rendicontazione non finanziaria secondo il modello del Valore Pubblico, quest'anno abbiamo deciso, anche alla luce dell'avvio del percorso di recepimento della Direttiva 2022/2464/UE Corporate

Sustainability Reporting Directive (CSRD), di confrontarci con il modello di rendicontazione basato sugli standard del GRI (Global Reporting Initiative), un ente internazionale indipendente che ha sviluppato i framework di misurazione della performance sostenibile di aziende e organizzazioni.

Il percorso è stato affrontato con l'intento di mantenere la necessaria continuità di misurazione e raffigurazione dei risultati, che riteniamo sia la miglior strategia per dare sostanza all'esperienza precedente e permettere, anche alla Società stessa, di osservarsi, misurarsi e migliorarsi.

Il lavoro degli ultimi anni ha consentito a Clara di ottenere da Atersir, l'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e i rifiuti, l'affidamento del Servizio di Igiene Urbana per il proprio bacino, secondo i dettami novati da normative nazionali e dall'ingresso sempre più pervasivo dell'ente di Regolazione Arera.

Si è mantenuto, in questo percorso che raffigura il nuovo avvio della Società, un giusto osservatorio tra le obbligazioni contrattuali dell'affidamento, gli assetti equilibrati rispetto ai vari impatti misurati dagli Obiettivi per lo sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030, e le necessità di una ricerca continua del miglioramento; non dunque un punto di arrivo bensì un punto di partenza per l'implementazione della strategia a medio lungo termine, con ricadute positive sui dipendenti, sui soci e sull'ambiente esterno definito nella sua accezione allargata.

Il 2023 ha visto finalmente la fine delle ultime restrizioni legate all'emergenza pandemica, con un ritrovato valore delle relazioni interpersonali ed umane. Le soluzioni organizzative utilizzate durante il periodo della pandemia si sono rivelate utili anche in seguito: lo smart working e le riunioni a distanza sono ormai parte integrante della quotidianità all'interno dell'impresa, migliorando la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro e riducendo gli impatti ambientali legati agli spostamenti.

In questo contesto si incardina un importante obiettivo per tutti gli stakeholder (interni ed esterni), ovvero l'ottenimento della certificazione della Parità di Genere, secondo i criteri UNI/PdR 125:2022. Sarà, anche questa, una nuova frontiera da mantenere ed implementare nelle dinamiche di relazione con il sistema.

Continuano a crescere, intanto, le azioni di educazione ambientale: nel 2023 sono stati 7.300 gli alunni di tutte le età coinvolti dallo storico progetto Pianeta Clara, con incontri, laboratori, attività esplorative realizzate in quelli che sono i luoghi d'elezione per attivare progetti educativi sulla sostenibilità, il patrimonio culturale e la cittadinanza globale, ovvero le scuole.

La finalità dell'impresa è il successo sostenibile, il soddisfacimento di condizioni in grado di migliorare gli impatti ambientali e sociali dei servizi erogati dall'azienda ai cittadini e alle comunità del territorio, perseguendo l'equilibrio economico finanziario con la creazione di valore a lungo termine nell'interesse degli azionisti e degli stakeholders. Gli Organi sociali dell'impresa ed il board in particolare hanno la responsabilità di attuare processi di indirizzo strategico e supervisione, oltre ad un assetto organizzativo, idonei ad assicurare il raggiungimento degli obiettivi aziendali attraverso la gestione dei rischi e delle opportunità e un adeguato sistema di controllo interno. Le informazioni contenute in questo documento diventano la strategia per affrontare gli anni futuri.

Il Contratto di Bacino, le sfide ambientali e la partecipazione all'evoluzione dei nostri territori, l'accompagnamento ad un migliore equilibrio tra necessità di servizio e virtù ambientali segneranno il ritmo del percorso di Clara, nella sua crescita e nel suo rappresentarsi come riferimento per la Provincia di Ferrara.

L'amministratore Unico
Annibale Cavallari

Il Direttore Generale
Alfredo Amman

NOTA METODOLOGICA

■ 2-2 2-3 2-4

Il Bilancio di sostenibilità 2023 di Clara ha l'obiettivo di fornire agli stakeholder un quadro completo degli impatti più significativi dell'azienda sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi quelli sui diritti umani, e su come Clara gestisca tali impatti.

Le informazioni relative ai temi ambientali, sociali, economici e sulla governance riportate nel Bilancio di Sostenibilità consentono una migliore comprensione delle attività svolte da Clara, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto dalle stesse.

Il Bilancio di sostenibilità 2023 è stato redatto secondo le metodologie ed i principi previsti dai GRI Sustainability Reporting Standards, definiti dal Global Reporting Initiative (GRI Standards), secondo l'opzione di rendicontazione with reference to the GRI Standards (con riferimento ai GRI Standards), rendicontando quei GRI Standards selezionati, o parti del loro contenuto, indicati nei diversi capitoli del Bilancio di sostenibilità e riepilogati nel GRI Content Index, parte integrante del presente documento.

Negli anni precedenti, Clara ha redatto un report di sostenibilità legato al framework del valore pubblico in collaborazione con il Centro di Ricerca sul Valore Pubblico (CERVAP) dell'Università degli Studi di Ferrara, che a sua volta si basava su diversi framework teorico-professionali: framework della Piramide del Valore Pubblico; Standards del Global Reporting Initiative (GRI); Integrated Reporting Framework (IR Framework). Anche per il 2023, si è scelto di rendicontare alcuni indicatori del Valore pubblico, anche se non previsti dal GRI, perché meglio potevano rappresentare le peculiarità del modello di business e delle attività di Clara.

Per il reporting di sostenibilità sono stati applicati i GRI standard pubblicati nel 2021, che hanno aggiornato il processo di redazione, l'informativa di carattere generale ed il processo di identificazione e valutazione dei temi materiali: GRI 1 Principi fondamentali; GRI 2 Informativa generale; GRI 3 Temi materiali. Il GRI 1 Foundation 2021 definisce i principi generali del reporting di sostenibilità (Reporting principles): accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività e verificabilità.

I GRI Standards e i relativi indicatori di performance rendicontati sono quelli rappresentativi delle tematiche di sostenibilità rilevanti (temi materiali) analizzate, coerenti con l'attività di Clara e relativi impatti. Il processo di analisi, identificazione, valutazione e prioritizzazione dei temi materiali, come descritto nel Capitolo 4 "I temi rilevanti: gli impatti", è stato condotto secondo quanto richiesto dai GRI Standards, tenuto conto dell'opzione di rendicontazione adottata.

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative è rappresentativo dalle performance di Clara per l'intero esercizio di riferimento (per il periodo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023).

Al fine di permettere il confronto dei dati nel tempo e la valutazione dell'andamento delle attività di Clara vengono presentati i dati comparativi relativi ai due esercizi precedenti.

I NOSTRI NUMERI



56.065.731

Valore della produzione 2023



269.449

Utile d'esercizio



70,29%

Percentuale raccolta differenziata



221

Mezzi



387 Dipendenti

di cui 94% a tempo indeterminato



131.624 Utenti serviti

119.497 utenze domestiche
12.127 utenze non domestiche



- 25,1 % metano per riscaldamento

consumi rispetto al 2022



- 20,8 % di energia elettrica

consumi rispetto al 2022



- 4,7 % di acqua

consumi rispetto al 2022



19 Comuni serviti

su 21 della provincia di Ferrara



1918 Km^q

Territorio



7292 Alunni coinvolti

con 828 ore di lezione

An aerial photograph of a rural landscape. The scene is dominated by large, vibrant green agricultural fields. A prominent feature is a long, narrow strip of trees and bushes that runs diagonally across the middle of the frame. To the right, there is a large, rectangular field of brown, plowed earth, showing distinct furrows. In the background, a white road or path is visible, lined with more trees. The overall lighting is bright, suggesting a sunny day, and the colors are rich and saturated.

**CAPITOLO 1:
IL NOSTRO
VALORE**

1.1 LA NOSTRA STORIA

■ 2-6, 2-7

La nostra storia inizia nel 2017 con la fusione di Area S.p.A. e Cmv Raccolta S.r.l., le due società che fino a quel momento avevano gestito la raccolta dei rifiuti rispettivamente nella zona est e nella zona ovest della provincia di Ferrara.

Attualmente, siamo la terza società per dimensioni in Emilia Romagna.

Clara gestisce la raccolta dei rifiuti urbani e gli assimilati in 19 dei 21 Comuni della provincia di Ferrara, ovvero tutti ad eccezione del capoluogo e del comune di Argenta. Si tratta di un territorio di quasi 2.000 chilometri quadrati, popolato da circa 200.000 persone, con un bacino che conta circa 132.000 utenze tra domestiche e non domestiche.

Tre sono le aree di riferimento:

Area OVEST | Bondeno, Cento, Poggio Renatico, Terre del Reno, Vigarano Mainarda

Area EST | Codigoro, Copparo, Fiscaglia, Goro, Lagosanto, Jolanda di Savoia, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Portomaggiore, Riva del Po, Voghiera, Tresignana

Comacchio | Comacchio e i sette lidi

Si tratta di un territorio eterogeneo per caratteristiche e dimensioni dell'urbanizzato:

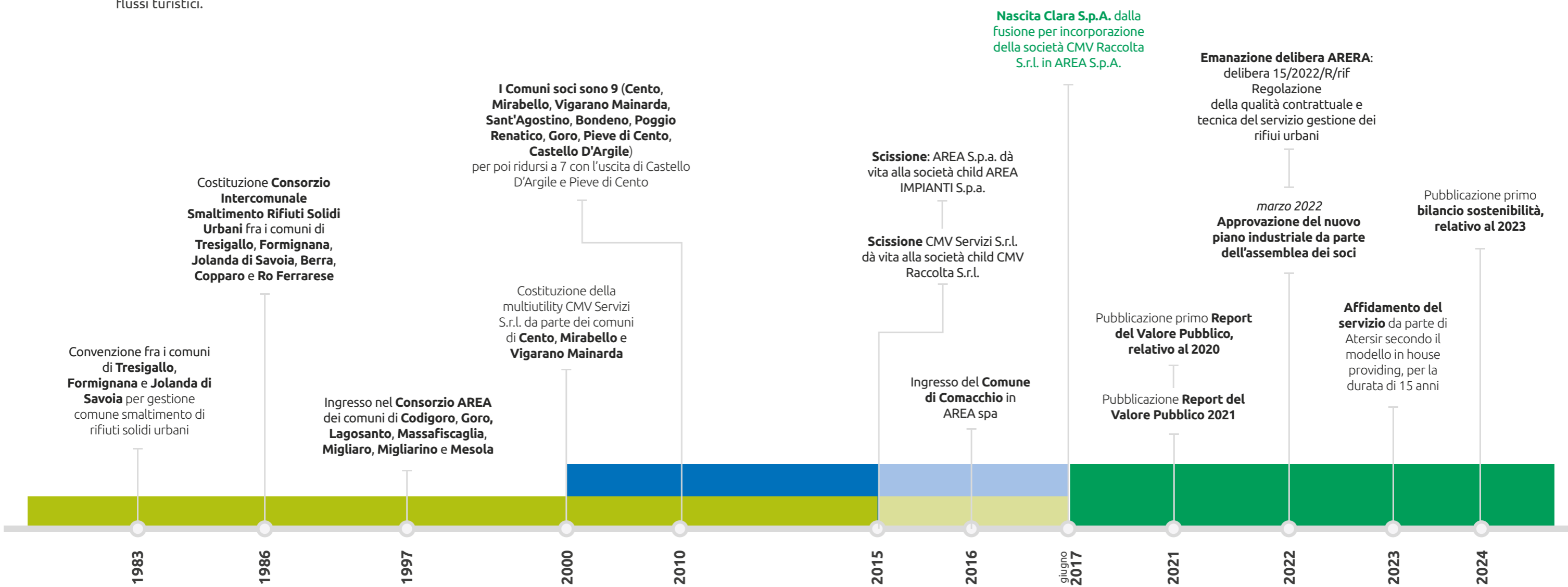
- Comuni di media dimensione con urbanizzazione diffusa e alta densità demografica,
- Comuni di piccole dimensioni a bassa densità, localizzati in aree prevalentemente rurali.

In tale contesto, si distingue ulteriormente il Comune di Comacchio che, per la sua specifica localizzazione costiera, è caratterizzato da elevata variabilità stagionale in ragione dei flussi turistici.



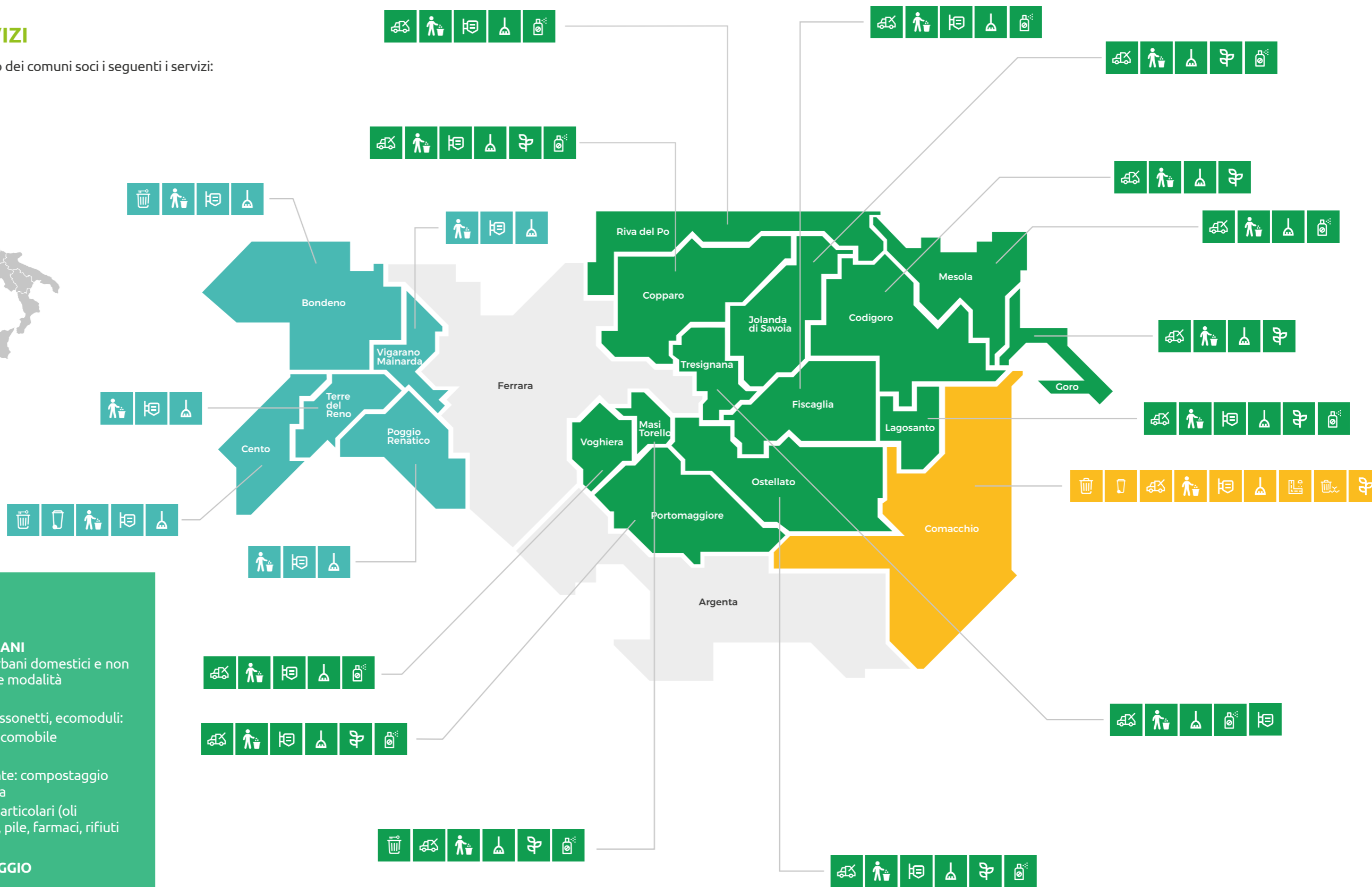
Clara è lo strumento operativo attraverso il quale i Comuni organizzano e amministrano servizi essenziali per la collettività (con affidamento in house providing), secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, assicurando un servizio di qualità, attraverso le sedi dislocate in Provincia di Ferrara. In particolare, la sede amministrativa e legale si trova a Copparo; le sedi operative a Comacchio, Cento, Bondeno, Terre del Reno (località Mirabello), Jolanda di Savoia e Ostellato.

L'azienda, che alla fine del 2023 contava 387 dipendenti, rientra tra le grandi imprese. Ha un Capitale Sociale di 2.442.320 euro interamente detenuto dai 19 Comuni soci, sui quali sono ripartite le diverse quote di partecipazione.



I NOSTRI SERVIZI

Clara eroga sul territorio dei comuni soci i seguenti i servizi:



SERVIZI NEI COMUNI

RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI

La raccolta dei rifiuti solidi urbani domestici e non domestici avviene con diverse modalità

- raccolte domiciliari
- isole ecologiche stradali: cassonetti, ecomoduli:
- servizi itineranti: ecostop, ecomobile
- centri di raccolta
- servizi su richiesta dell'utente: compostaggio domestico, ritiri su chiamata
- servizi di raccolta di rifiuti particolari (oli alimentari, indumenti usati, pile, farmaci, rifiuti di stampa)

SERVIZI DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO

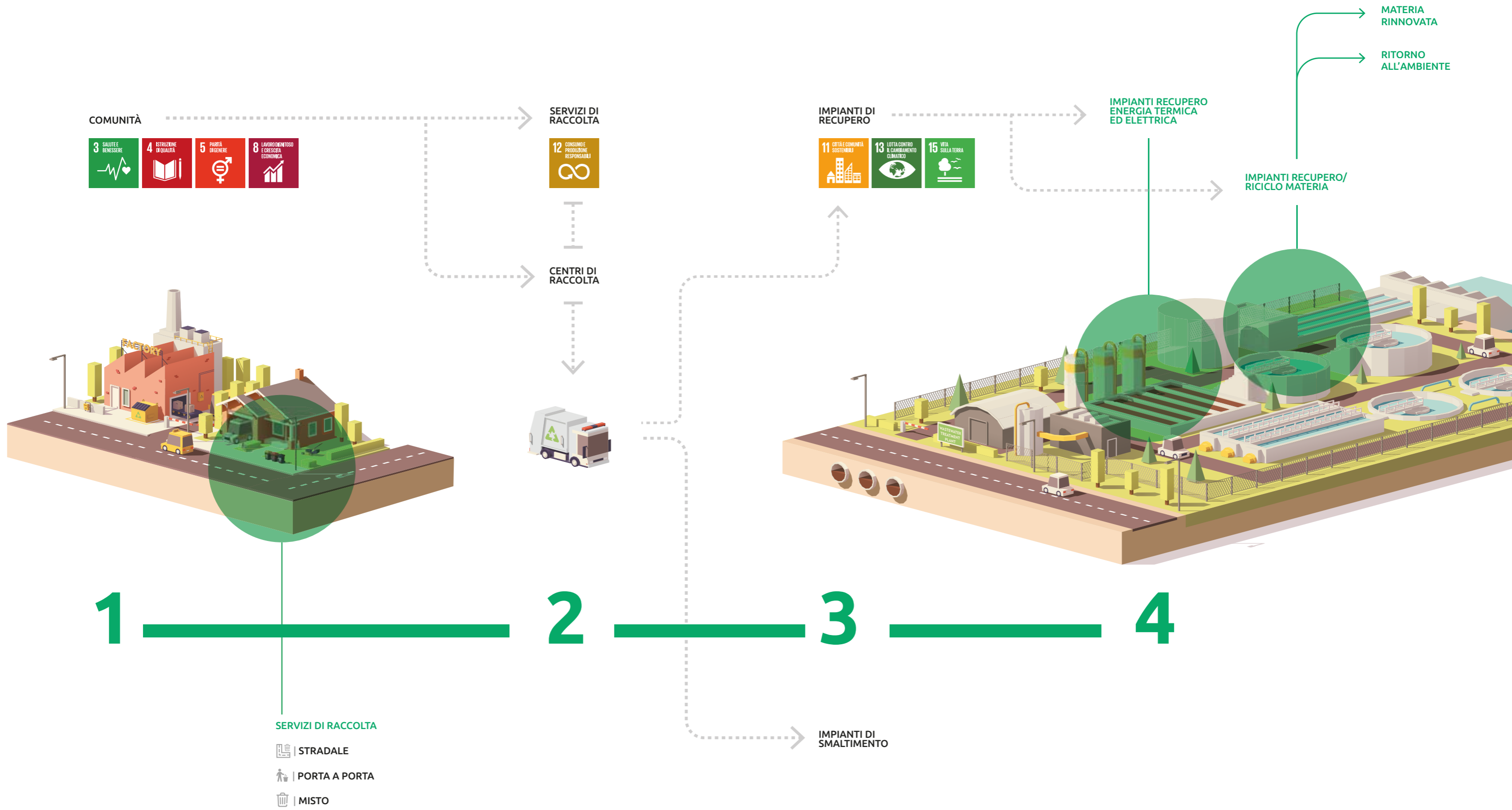
- Spazzamento Manuale/Meccanico
- Lavaggio Strade e Suolo Pubblico
- Pulizia Arenili

SERVIZI DI MANUTENZIONE DEL VERDE PUBBLICO

SERVIZI DI DEANZARIZZAZIONE, DERATTIZZAZIONE, DISINFESTAZIONE (DDD)

LEGENDA

- ECOSTOP
- ECOMODULI
- ECOMOBILE
- DOMICILIARE
- SPAZZAMENTO MANUALE/MECCANICO
- LAVAGGIO STRADE E SUOLO PUBBLICO
- PULIZIA ARENILI
- CENTRI DI RACCOLTA
- MANUTENZIONE VERDE PUBBLICO
- SERVIZI DI DEANZARIZZAZIONE, DERATTIZZAZIONE, DISINFESTAZIONE
- CASSONETTI



LA CATENA DEL VALORE

In tutti gli affidamenti, Clara inserisce il riferimento al Codice Etico aziendale chiedendo ai fornitori di rispettarne i principi in fase di esecuzione del contratto.

L'accettazione dei principi del Codice Etico è un aspetto imprescindibile per avere rapporti con l'azienda: in caso di non accettazione o violazione, cessa ogni relazione con Clara.

L'Albo Fornitori rappresenta l'archivio in cui sono raccolte tutte le informazioni relative agli operatori economici che formulano domanda d'iscrizione secondo le modalità, i tempi e le forme indicate nel disciplinare presente nel sito, all'interno della sezione dedicata.

Per essere iscritti all'Albo è necessario essere in possesso di alcuni requisiti, ai sensi degli artt. 46, 47, 71, 76 del DPR 445/2000.

L'iscrizione all'Albo Fornitori è eseguita in conformità al "Regolamento per l'istituzione e la gestione dell'Albo Fornitori di Clara" volta per volta vigente, nel quale sono disciplinate anche le operazioni di verifica preventiva e periodica, nonché le cause di sospensione o cancellazione dall'Albo.

Gli affidamenti avvengono nel rispetto della normativa vigente disciplinata dal Codice dei contratti pubblici, nonché dei Regolamenti approvati da Clara, tra cui in particolare il "Regolamento per l'acquisizione di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alle soglie europee, ai sensi del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i."

CLAUSOLE CONTRATTUALI E SPECIFICHE TECNICHE

Nella documentazione progettuale Clara inserisce, ove compatibili con l'oggetto dell'appalto e con la tipologia di procedura di affidamento, le specifiche tecniche e le clausole contrattuali contenute nei criteri ambientali minimi (CAM) vigenti, nonché le clausole sociali tese a garantire le pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate, la stabilità occupazionale del personale impiegato, e l'applicazione dei contratti collettivi nazionali e territoriali di settore, conformemente alle disposizioni in materia recate dal Codice dei contratti pubblici.

SELEZIONE E VALUTAZIONE DEI FORNITORI

Nella selezione dei propri fornitori Clara considera non solo i criteri della qualità e della convenienza ma, per quanto possibile e compatibilmente con le prescrizioni normative in tema di appalti (Green Public Procurement), adotta, a seconda della tipologia di procedura e dell'oggetto dell'affidamento, specifici criteri di selezione e valutazione delle offerte.

Questi devono anche tener conto del profilo di responsabilità sociale dell'impresa fornitrice e dell'impatto ambientale.

La ricerca dei fornitori si basa su quanto previsto dalla normativa di settore, in primis il Codice Appalti (D. Lgs. 36/2023), e sulle indicazioni presenti nell'Albo Fornitori e nei Regolamenti aziendali vigenti.

APPROVVIGIONAMENTI 2023

Nel 2023 Clara ha stipulato 703 contratti, un dato in aumento rispetto all'anno precedente (658) del 6.8%. Tra i principali fornitori, per valore dell'ordine, compaiono società che forniscono servizi nel settore degli smaltimenti, servizi e materiali per la raccolta differenziata dei rifiuti e approvvigionamento di carburante per il parco mezzi aziendale, servizi di somministrazione del personale.

Riguardo alle procedure di selezione, il 23,5% dei contratti sono stati affidati tramite procedure che hanno previsto la consultazione di più operatori.

	2021	2022	2023
n contratti attivi	671	658	703
(di cui) n contratti attivati durante l'anno	636	599	645
(di cui) contratti scelti con CAM	61	54	135
(di cui) fornitori nella provincia di Ferrara	277	246	235

I contratti scelti tramite Criteri Ambientali Minimi (CAM) sono aumentati del 60% rispetto al 2022. Infatti, fino a quel momento i CAM erano applicati solo sull'attività prevalente, mentre dal 2023 vengono inseriti anche come criterio secondario premiante per valorizzare le aziende più virtuose del settore.

I fornitori nella provincia di Ferrara sono leggermente diminuiti poiché si cerca di accorpere i contratti allo stesso fornitore con importi medi più alti.

Dall'inizio del 2023 si è svolta una gara unicamente riservata ad enti del terzo settore (operatori economici con obbligo di uno scopo sociale) per lo spazzamento manuale delle strade.

PRODOTTI E ATTIVITÀ A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE

Clara adotta un approccio integrato nella gestione dei rifiuti che parte dalla prevenzione e ne considera l'intero ciclo, massimizzando il recupero e il riciclo. Pertanto l'attenzione dell'azienda è rivolta non solo alle fasi di raccolta e post raccolta ma anche a tutto ciò che viene prima, come le scelte di acquisto e i comportamenti che permettono di ridurre i rifiuti alla fonte. In quest'ottica l'azienda utilizza e promuove prodotti e pratiche ecosostenibili.



ACQUISTO SACCHETTI IN MATER-BI

Clara fornisce per la raccolta dell'organico esclusivamente sacchetti compostabili. A questo scopo, nel 2023 sono stati acquistati 5.176.190 sacchetti in Mater-Bi da distribuire alle utenze del territorio, per un valore complessivo di € 204.591.



RIDUZIONE DEL CONSUMO DI CARTA

A livello organizzativo si stanno implementando diverse attività per ridurre il consumo di carta e il conseguente impatto ambientale.

Ecco alcuni esempi:

- gestione delle stampe a codice individuale
- dematerializzazione della posta verso l'esterno (es. raccomandate)
- dematerializzazione degli archivi aziendali cartacei

Clara incentiva inoltre l'impiego di strumenti digitali come il sito, l'App e le newsletter email per contenere e, dove possibile, diminuire l'utilizzo di carta per la realizzazione di prodotti di comunicazione da distribuire agli utenti.



EROGATORI DI ACQUA POTABILE

Negli ultimi anni presso le sedi aziendali sono stati installati 9 erogatori di acqua potabile per consentire ai collaboratori l'utilizzo gratuito di acqua pubblica, microfiltrata e depurata.

Questi interventi hanno determinato una notevole riduzione del consumo di acqua in bottigliette.

LA NOSTRA COMUNICAZIONE

Clara è vicina ai cittadini attraverso una comunicazione trasparente e diffusa tramite canali diversificati.

L'azienda comunica con gli utenti prevalentemente attraverso informative inviate periodicamente insieme alle fatture Tari, attraverso i canali web e social. Anche l'EcoCalendario delle raccolte porta a porta viene inviato con frequenza semestrale insieme alle fatture, in modo da raggiungere capillarmente ogni utenza. Vengono inoltre inviate newsletter digitali, via email, agli utenti iscritti ai servizi on line, nell'ambito di progetti e campagne di sensibilizzazione e informazione.

Clara sviluppa inoltre la propria comunicazione online attraverso canali che consentono una maggiore apertura e immediatezza verso i vari pubblici e che vengono continuamente aggiornati:

- **sito istituzionale**, completamente rinnovato a luglio 2023
- applicazione gratuita **Junker app** per Clara, attiva da luglio 2022
- profili social: **Facebook, YouTube, Instagram** (attivo da gennaio 2024).



20.459

Accessi al sito web
media mensile



4319

Followers



92

Iscritti YouTube



21025

Download App

Attraverso i social media Clara veicola messaggi e avvisi ai cittadini riguardo i servizi offerti e le eventuali modifiche, ma non solo. Clara si avvale infatti di questi strumenti digitali anche per diffondere campagne di sensibilizzazione, informazioni e curiosità sui temi correlati alla corretta gestione dei rifiuti e più in generale alla sostenibilità ambientale. Un esempio è la campagna social realizzata nel corso dell'estate 2023 sulla raccolta differenziata del vetro, in collaborazione con CoReVe.

Nel 2023 la pagina Facebook @clarambiente ha ottenuto oltre 20.000 visite, con un aumento del 46% rispetto al 2022. Anche i followers sono aumentati, da 4085 a fine 2022 a 4319 a fine 2023 (+5,7%).



In tema di educazione alla sostenibilità Clara è impegnata in un articolato progetto rivolto a tutte le scuole del territorio servito, Pianeta Clara, che coinvolge ogni anno migliaia di studenti di ogni età.

Clara realizza continuamente anche azioni di comunicazione interna, ritenuta leva strategica per motivare le persone e sviluppare il commitment organizzativo. Gli strumenti utilizzati sono principalmente incontri periodici del Comitato di Direzione e tra singoli uffici/aree, cartelli affissi nelle varie bacheche aziendali, avvisi inviati tramite mail, eventi interni. Trimestralmente viene inviata via email a tutti i dipendenti la newsletter Da Clara a Clara, che contiene notizie riguardanti l'azienda e il territorio.

Almeno una volta all'anno, generalmente a ridosso delle festività natalizie, vengono organizzati incontri conviviali in ogni sede aziendale, in occasione dei quali la direzione informa e dialoga con i dipendenti sui risultati dell'anno trascorso e sugli obiettivi futuri.

1.2 VALORI, SCOPO, VISION

■ 2-12-6 2-23

LA MISSION

I molteplici anni di attività, la conoscenza dettagliata delle necessità e delle esigenze del territorio e dei suoi abitanti e l'esperienza maturata, caratterizzano Clara come un'azienda specializzata e responsabile, il cui impegno è rivolto al progressivo miglioramento del proprio operato.

Grazie a una evoluta organizzazione del servizio, basato prevalentemente sul sistema di raccolta porta a porta, Clara punta a migliorare la qualità della raccolta differenziata e dei materiali avviati a recupero, e a ridurre la produzione di rifiuti urbani indifferenziati per raggiungere i massimi livelli di efficienza.

Clara si impegna ogni giorno con competenza, efficacia e puntualità per garantire servizi di raccolta funzionali e di alto livello minimizzando nel contempo l'impatto ambientale dei rifiuti.

Nell'ottica dei principi dell'economia circolare, per Clara è fondamentale coinvolgere attivamente cittadini, istituzioni, soci e dipendenti nella creazione di un modello di sviluppo sostenibile (socialmente ed economicamente), favorendo e promuovendo la partecipazione collettiva verso un interesse comune e premiando i comportamenti virtuosi.

LA VISION

*Migliorare la qualità dell'ambiente in cui viviamo ottimizzando il ciclo dei rifiuti e promuovendo un sistema virtuoso che coinvolga attivamente i cittadini.
I nostri valori*



I VALORI

SOSTENIBILITÀ:

ambientale ed economica per ridurre i rifiuti prodotti e trasformare, in un'ottica di economia circolare, in risorsa quelli inevitabili senza gravare sulla comunità.

APERTURA:

verso le esigenze degli utenti, anche ripensando abitudini e metodologie consolidate.

SICUREZZA:

investimenti sulle dotazioni tecniche e sulla formazione continua del personale.

VICINANZA:

facilità e attenzione nel rapporto con gli utenti e le aziende, l'economia e la comunità locale.

EFFICIENZA:

coniugare la qualità del servizio alla necessità di razionalizzare le risorse impiegate.

INNOVAZIONE:

stare sempre al passo con le tecnologie più aggiornate e proporre le proprie soluzioni di successo per una raccolta sempre più specializzata e performante.



1.3 QUADRO NORMATIVO

■ 2-6

L'operato di Clara è regolato da un complesso quadro normativo che garantisce la conformità alle leggi e alle normative vigenti in materia ambientale, di sicurezza, di trasparenza e di protezione dei dati. La nostra azienda si impegna a rispettare scrupolosamente tutte le disposizioni legislative per assicurare un servizio di gestione dei rifiuti che sia sostenibile, sicuro e trasparente.



D.LGS. 152/2006 (CODICE DELL'AMBIENTE)

Il Decreto Legislativo 152/2006, noto come Codice dell'ambiente, rappresenta la normativa di riferimento principale per tutte le nostre attività. Questo decreto disciplina la gestione integrata dei rifiuti, promuovendo la riduzione della produzione di rifiuti e il riciclaggio, e stabilisce criteri rigorosi per la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti stessi. Clara è pienamente impegnata nel rispetto di queste normative per minimizzare l'impatto ambientale delle proprie operazioni.

D.LGS. 36/2023 (CODICE DEGLI APPALTI)

Il Decreto Legislativo 36/2023 regola le procedure di appalto pubblico, garantendo trasparenza e concorrenza nelle gare d'appalto. Clara aderisce scrupolosamente a questi regolamenti per assicurare che tutte le attività di acquisizione di beni e servizi siano condotte in maniera equa e trasparente, promuovendo la competitività e l'integrità nei processi di approvvigionamento.

D.LGS. 81/2008 (TESTO UNICO PER LA SICUREZZA SUL LAVORO)

La sicurezza dei nostri dipendenti è una priorità fondamentale per Clara. Il Decreto Legislativo 81/2008, che costituisce il Testo Unico sulla sicurezza sul lavoro, stabilisce le norme per la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro. Clara implementa rigorose misure di sicurezza e programmi di formazione per prevenire incidenti e garantire un ambiente di lavoro sicuro per tutti i dipendenti.

D.LGS. 190/2012 (ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA)

Il Decreto Legislativo 190/2012 impone obblighi di trasparenza e misure anticorruzione alle aziende pubbliche e partecipate. Clara adotta politiche e procedure rigorose per prevenire la corruzione e garantire la trasparenza nelle proprie operazioni, mantenendo un elevato standard etico e promuovendo una cultura aziendale basata sull'integrità.

D.LGS. 196/2003 E REGOLAMENTO UE 2016/679 (PROTEZIONE DATI / GDPR)

La protezione dei dati personali dei nostri clienti e dipendenti è un aspetto cruciale della nostra attività. Il Decreto Legislativo 196/2003, insieme al Regolamento UE 2016/679 (GDPR), stabilisce le normative per la gestione e la protezione dei dati personali. Clara ha implementato politiche di protezione dei dati rigorose per assicurare la conformità a queste normative e garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni personali.

D.LGS. 116/2020 (ECONOMIA CIRCOLARE)

Il Decreto Legislativo 116/2020, che modifica la normativa sulla gestione dei rifiuti, promuove il passaggio a un'economia circolare, favorendo il riciclaggio e il riutilizzo dei materiali. Clara è fortemente impegnata nell'adozione dei principi dell'economia circolare, migliorando continuamente i processi di raccolta differenziata e promuovendo iniziative per ridurre i rifiuti e massimizzare il recupero delle risorse.

TESTO UNICO SULLE SOCIETÀ PARTECIPATE

Il Testo Unico sulle Società Partecipate regola la gestione delle società a partecipazione pubblica, stabilendo criteri di trasparenza, efficienza e responsabilità. Clara, come società partecipata, opera in conformità con queste disposizioni, garantendo una gestione responsabile e trasparente delle risorse pubbliche.

L. 162/2021 (PARI OPPORTUNITÀ TRA UOMO E DONNA IN AMBITO LAVORATIVO)

La Legge 162/2021 introduce modifiche al Codice delle Pari Opportunità per promuovere l'uguaglianza di genere nel mondo del lavoro. Clara si impegna a garantire pari opportunità per tutti i dipendenti, promuovendo politiche di inclusione e diversità per creare un ambiente di lavoro equo e rispettoso delle differenze.

Il rispetto di questo quadro normativo complesso e articolato è essenziale per il raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità di Clara. L'adesione alle normative vigenti non solo assicura la conformità legale, ma rappresenta anche un impegno verso la responsabilità sociale e ambientale, fondamentale per la nostra missione di promuovere un futuro sostenibile per le comunità che serviamo.

AUTORITÀ DI SETTORE VIGILANTI E AUTORITÀ REGOLATORIE

ARERA – AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

L'ARERA è un organismo indipendente istituito nel 1995 per regolare e controllare i settori dell'energia elettrica, gas naturale, servizi idrici, ciclo dei rifiuti e teleriscaldamento. La sua missione è proteggere i consumatori, promuovere la concorrenza e garantire la qualità dei servizi in tutto il territorio nazionale. Le sue competenze sono state estese nel tempo a vari settori tramite leggi e decreti.

Metodo Tariffario Rifiuti (MTR-2) 2022-2025

ARERA ha definito il MTR-2 per il periodo 2022-2025, con obiettivi di sostenibilità sociale, promozione ambientale, e miglioramento dell'efficienza gestionale. Il piano economico-finanziario (PEF) è aggiornato ogni due anni e deve essere validato da enti competenti. Include costi operativi, investimenti, e una relazione sulla gestione e qualità del servizio. Il PEF è soggetto a una procedura di approvazione che verifica la coerenza e l'efficienza dei dati forniti dai gestori.

ATERSIR - AGENZIA TERRITORIALE DELL'EMILIA-ROMAGNA PER I SERVIZI IDRICI E RIFIUTI

ATERSIR è stata istituita in conformità alla Legge 191/2009 tramite la Legge Regionale n. 23 del 23 dicembre 2011 della Regione Emilia-Romagna, creando un unico Ambito Territoriale Ottimale (ATO) che copre l'intero territorio regionale e, in casi particolari, anche comuni limitrofi. La L.R. n. 16 del 5 ottobre 2015 ha conferito ad ATERSIR la responsabilità di definire criteri omogenei a livello regionale per le sanzioni relative alla gestione dei rifiuti.

La gestione dei servizi pubblici a rete è regolata da normative specifiche: il servizio di gestione dei rifiuti urbani è disciplinato dal Testo Unico Ambientale (D.lgs. 152/2006) e il servizio idrico integrato dalla Legge Galli (L. 36/2006). Le normative successive hanno assegnato la

competenza regolatoria generale all'Agenzia di Regolazione per l'Energia, Rete e Ambiente (ARERA) e una competenza regolatoria specifica agli Enti di Governo dell'Ambito Territoriale Ottimale (EGATO). Gli EGATO, istituiti dalle Regioni o Province autonome, comprendono tutti i comuni dell'ATO e organizzano i servizi pubblici locali a rete, tra cui la gestione dei rifiuti urbani, determinano le tariffe, affidano e controllano la gestione, e approvano i Piani d'ambito del servizio. Essi traducono le politiche comunali in azioni concrete per il beneficio degli utenti e cittadini tramite i gestori dei servizi.

I Servizi Pubblici Locali a Rete (SPLR) sono servizi erogati attraverso reti strutturali o collegamenti funzionali tra le sedi di produzione e fruizione, inclusi nella categoria dei servizi di interesse economico generale a livello locale. Esempi tipici di SPLR sono la distribuzione di energia elettrica, gas naturale, servizio idrico integrato, gestione dei rifiuti urbani e trasporto pubblico locale (art. 2 D.Lgs. 201/2022).

Questi servizi sono essenziali per la comunità e sono erogati dietro corrispettivo economico, spesso non garantiti senza intervento pubblico per assicurare accessibilità, continuità, qualità e sicurezza. Nel tempo, le normative europee hanno influenzato la disciplina dei SPLR, culminando nel "Testo unico in materia di servizi pubblici locali - TUSPL" (D.Lgs. 201/2022).

La responsabilità di questi servizi spetta agli Enti Locali, che scelgono il modello gestionale più adatto per soddisfare le esigenze della collettività, puntando su efficacia, efficienza e qualità (art. 10 D.Lgs. 201/2022). Le modalità di affidamento sono:

- **Affidamento a società in house**
- **Affidamento a terzi tramite procedura pubblica**, preferendo concessioni di servizi
- **Affidamento a società mista** (art. 14-17 D.Lgs. 201/2022).

Il TUSPL, nel contesto del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR), promuove la qualità e l'efficienza dei servizi pubblici locali, seguendo principi di concorrenza, sussidiarietà, sostenibilità, innovazione tecnologica e trasparenza (art. 3 D.Lgs. 201/2022).

La regolamentazione dei SPLR è definita da normative specifiche, come il Testo Unico Ambientale (D.Lgs. 152/2006) per la gestione dei rifiuti e la Legge Galli (L. 36/2006) per il servizio idrico integrato. L'Agenzia di Regolazione per l'Energia, Rete e Ambiente (ARERA) ha competenza regolatoria generale, mentre gli Enti di Governo dell'Ambito Territoriale Ottimale (EGATO) organizzano i servizi locali a livello territoriale, determinano le tariffe e approvano i piani di servizio. Gli EGATO rappresentano l'ente che traduce le politiche comunali in azioni concrete per il beneficio degli utenti e cittadini.

1.4 I SERVIZI: EXPERTISE, PROFESSIONALITÀ E COLLABORAZIONE

Clara eroga prevalentemente servizi di raccolta dei rifiuti urbani. Si occupa inoltre di pulizia delle strade e, per alcuni Comuni, di gestione del verde pubblico, di pulizia degli arenili, di servizi di disinfestazione, dezanarizzazione e derattizzazione.



RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI

La raccolta dei rifiuti solidi urbani domestici e non domestici avviene con diverse modalità, in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche dei Comuni serviti (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse, ecc.), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, nonché della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori e, più in generale, degli obiettivi di raccolta differenziata e della pianificazione prevista dall'Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti. Il rifiuto, una volta raccolto, viene trasportato verso gli impianti di conferimento individuati tra quelli che ne favoriscono il recupero/valorizzazione alle migliori condizioni economiche (ad esclusione del WTE di Ferrara al quale è vincolato il conferimento del rifiuto indifferenziato di tutta la Provincia di Ferrara in base al Piano Gestione Rifiuti Regione Emilia Romagna), consentendo di proporre un servizio basato sui principi di efficacia sia a livello economico che ambientale, nel rispetto della normativa vigente. Ordinariamente, la raccolta dei rifiuti urbani è svolta tramite raccolta domiciliare. Nel territorio comunale di Comacchio il servizio è svolto prevalentemente tramite cassonetti stradali. In tutto il territorio sono inoltre presenti altri contenitori stradali come campane per il vetro, contenitori per gli abiti usati, contenitori per gli oli alimentari esausti.



RACCOLTA DOMICILIARE: i servizi porta a porta vengono svolti con varie modalità, per mezzo di sacchi o contenitori di piccole/medie dimensioni esposti su suolo pubblico dagli utenti (carta e cartone, plastica e lattine, umido organico, indifferenziato, sfalci e patate) e con deposito ordinato in sede stradale (carta e cartone), sempre rispettando le date indicate a calendario;



ISOLE ECOLOGICHE STRADALI: tale sistema di raccolta avviene attraverso il conferimento dei rifiuti in contenitori stradali. In funzione della distribuzione delle utenze e della produzione locale di rifiuti urbani, vengono definiti il numero, la volumetria e la frequenza di svuotamento dei contenitori. L'ubicazione dei contenitori in dotazione è stabilita in accordo con gli Uffici degli Enti comunali serviti, nel rispetto del Codice della Strada, curandone accessibilità e collocazione, al fine di minimizzare l'intralcio alla mobilità ciclabile e pedonale.

Le diverse dotazioni di cui Clara dispone si suddividono in:

CASSONETTI: in cinque dei sette lidi comacchiesi (Lido Nazioni, Lido Pomposa, Lido Scacchi, Lido Estensi, Lido Spina) il sistema di raccolta differenziata consiste nella suddivisione fra rifiuti secchi riciclabili, rifiuti umidi organici, rifiuti non riciclabili e vetro attraverso contenitori stradali

ECOMODULI: isole di flessibilizzazione composte da contenitori utilizzabili dalle utenze domestiche nei Comuni di Cento, Bondeno e Masi Torello per conferire, in situazioni eccezionali, il rifiuto non riciclabile e l'umido organico. Il contenitore per l'indifferenziato, dotato di calotta con accesso controllato, si apre con la chiavetta apposita, associata all'utenza, in modo da tracciare i conferimenti.

CONTENITORI PER LA RACCOLTA DELL'OLIO ALIMENTARE ESAUSTO: botti di colore giallo all'interno delle quali è possibile conferire l'olio di cucina usato, usando semplici bottiglie di plastica da riempire e inserire direttamente nel contenitore

CONTENITORI PER LA RACCOLTA DI INDUMENTI USATI: servizio affidato a Humana People to People Italia, Ente non lucrativo che realizza progetti di solidarietà e sviluppo in Italia e nel mondo. All'interno dei contenitori, di colore giallo oppure verde, di Humana, possono essere conferiti capi e accessori d'abbigliamento, scarpe, borse e zaini, biancheria per la casa. Humana segue tutte le fasi della filiera, dalla raccolta alla selezione fino alla valorizzazione, creando così un sistema integrato e rendicontabile.



SERVIZI ITINERANTI: si tratta di servizi integrativi di raccolta dei rifiuti effettuati con strutture mobili che stazionano in punti diversi del territorio in base a calendari predefiniti.



ECOSTOP: strutture mobili, collocate e presidiate da un operatore in giornate e orari prefissati, utili per consegnare carta e cartone, plastica e lattine, umido organico, rifiuti indifferenziati, piccoli elettrodomestici.



ECOMOBILE: servizio itinerante di raccolta dei rifiuti speciali (piccoli elettrodomestici elettrici ed elettronici, pentolame e casalinghi in metallo e in ceramica, rifiuti di stampa, neon e lampade a basso consumo, olio vegetale, vernici e solventi, batterie ed accumulatori, pile esaurite, olio minerale, filtri olio e gasolio) rivolto alle utenze domestiche. Nel 2023 l'Ecomobile ha stazionato settimanalmente in circa 70 diversi punti nel territorio, dal lunedì al sabato.



CENTRI DI RACCOLTA: i Centri di Raccolta sono gestiti su piattaforme autorizzate messe a disposizione dai Comuni. I siti sono pavimentati, recintati, illuminati e monitorati attraverso impianti di videosorveglianza. Tutti i Centri di raccolta, ad eccezione di quello di Comacchio, sono intercomunali, ovvero fruibili da tutti gli utenti Clara indipendentemente dal comune di residenza.

Ai Centri di Raccolta è possibile conferire elettrodomestici, mobili e ingombranti in legno, attrezzature e ingombranti in ferro, oggetti in vetro di grandi dimensioni, cartone in grandi quantità, sfalci, ramaglie e potature, oli minerali e filtri per auto, oli e grassi vegetali, rifiuti chimici domestici, batterie e accumulatori al piombo, tubi fluorescenti al neon, rifiuti da processi di stampa, pile scariche, farmaci scaduti, rifiuti inerti, pneumatici.



SERVIZI SU RICHIESTA DELL'UTENTE: si tratta di servizi integrativi che vengono erogati su domanda degli utenti garantendo benefici in termini di comfort nel conferimento e/o economici.



COMPOSTAGGIO DOMESTICO: l'utente ha l'opportunità di fare richiesta a Clara dell'assegnazione di una compostiera in comodato d'uso. Clara attribuisce a coloro che scelgono di smaltire tramite il compostaggio i propri rifiuti organici una riduzione della parte variabile della Tariffa. Tra i 120.000 utenti domestici una percentuale pari all'8,5% nel 2022 (10.000 unità) ha aderito al compostaggio domestico. Il compostaggio domestico è un'attività che, imitando il ciclo della natura (in maniera controllata e accelerata), permette di ottenere dalla decomposizione dei rifiuti un terriccio ottimo per il giardinaggio.



RITIRI SU CHIAMATA: gli utenti possono prenotare tramite il portale online o il numero verde il ritiro a domicilio per gli ingombranti, le grandi quantità di verde/ramaglie e le piccole quantità di rifiuti contenenti amianto. Vengono inoltre svuotati su chiamata anche i contenitori per farmaci collocati nelle farmacie, oltre a quelli per pile e a quelli per i rifiuti di stampa presenti in alcuni uffici, scuole ed esercizi commerciali. Nel 2023 il numero di ritiri su chiamata si attesta a 11.396, di cui 8830 per ingombranti, 1979 per verde, 112 per rifiuti contenenti amianto, i restanti 475 per pile, farmaci, rifiuti di stampa.



SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO: Clara effettua la pulizia di suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili e aree verdi) mediante spazzamento manuale e meccanizzato, secondo le tempistiche fissate per ciascun Comune nei programmi dei Contratti di servizio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

È inoltre previsto un servizio integrativo, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più frequentate, oltre ad interventi in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive. Tale servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico si compone delle seguenti attività:



SPAZZAMENTO MANUALE/MECCANICO: generalmente il servizio è svolto in tutte le aree urbanizzate e nelle principali frazioni, con particolare attenzione ai centri storici ed alle aree commerciali. Le aree servite e le frequenze di servizio, sono puntualmente concordate secondo le previsioni del Contratto di Servizio. Il servizio è organizzato secondo precisi programmi, che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità ed utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge.



LAVAGGIO STRADE E SUOLO PUBBLICO: il servizio è organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità.



PULIZIA ARENILI: i servizi di pulizia della spiaggia sono pianificati secondo un calendario prestabilito; gli interventi riguardano la pulizia della battigia, dell'arenile e lo svuotamento dei contenitori portarifiuti. In funzione della distribuzione delle utenze e della produzione locale di rifiuti urbani e assimilati, vengono definiti il numero, la volumetria e la frequenza di svuotamento dei contenitori. L'ubicazione dei contenitori in dotazione è stata stabilita in accordo con gli Uffici degli Enti comunali serviti, nel rispetto del Codice della Strada, curandone accessibilità e collocazione, al fine di minimizzare l'intralcio alla mobilità ciclabile e pedonale



SERVIZI DI MANUTENZIONE DEL VERDE PUBBLICO: Il servizio è erogato attraverso le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria delle aree verdi nei Comuni affidatari.

Tutte le attività operative sono svolte in outsourcing. Clara si occupa del coordinamento di ditte appaltatrici con le quali sono stabiliti contrattualmente i termini e le modalità di realizzazione dei servizi appaltati.



SERVIZI DI DEANZARIZZAZIONE, DERATTIZZAZIONE, DISINFESTAZIONE (DDD): I servizi di D.D.D. sono erogati per conto dei comuni affidatari e sono totalmente in outsourcing.

Le attività di coordinamento e monitoraggio del servizio sono in capo a Clara.



1.5 LA STRATEGIA E GLI IMPEGNI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

■ 2-2, 2-6, 2-23

L'Agenda 2030 è il documento sottoscritto dall'ONU nel 2015 che, attraverso l'individuazione di 17 Obiettivi (Sustainable Development Goals) fondati sull'integrazione tra la dimensione economica, ambientale e sociale, fissa gli impegni per lo sviluppo sostenibile.

Clara ha elaborato vision e mission utilizzando la sostenibilità come principio fondamentale della propria strategia aziendale. Tutti gli obiettivi esplicitati nell'Agenda 2030 sono condivisi dall'azienda; in questo schema sono evidenziati i principali temi che ogni giorno ispirano Clara nella realizzazione delle proprie attività.

In tale contesto globale, Clara si è posta l'obiettivo di orientare il proprio business aziendale verso un approccio alla sostenibilità sempre più consapevole e di aiutare la sua comunità di riferimento ad adottare comportamenti sempre più sostenibili. Per questo motivo, gli obiettivi di sviluppo sostenibile sono stati inseriti come cornice di riferimento alle attività svolte da Clara nel 2023, così da dare rilevanza al contributo attivo della società al raggiungimento degli obiettivi globali.

L'azienda ha definito la sua strategia di sostenibilità partendo dall'analisi di tutti gli SDGs e dall'identificazione della loro rilevanza e del loro impatto nella catena del valore di Clara. Sono quindi stati selezionati 9 SDGs, maggiormente connessi alla missione di Clara, sulla base dei quali sono state individuate le priorità e gli impegni al 2030, mantenendo una linea coerente con gli obiettivi del Piano Industriale e senza dimenticare l'importanza del confronto con le performance raggiunte dai competitor (benchmark).



Sconfiggere la povertà: implementare sistemi di protezione e integrazione sociale, in particolare nei confronti delle persone fragili e vulnerabili.

Salute e benessere: assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età.

Istruzione di qualità: garantire all'interno e all'esterno la diffusione delle conoscenze e delle competenze necessarie a promuovere stili di vita sostenibili, soprattutto attraverso azioni di educazione e formazione ambientale.

Parità di genere: promuovere e garantire le pari opportunità.

Lavoro dignitoso e crescita economica: contribuire ad una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, garantendo sostegno all'occupazione locale. Assicurare un lavoro dignitoso, un ambiente di lavoro sano e sicuro e garantire la crescita professionale di tutti i lavoratori.










Città e comunità sostenibili: ridurre l'impatto ambientale negativo pro capite, ottimizzando la gestione dei rifiuti in tutto il territorio. Attuare azioni per rendere l'urbanizzazione inclusiva e sostenibile, prestando particolare attenzione alle collaborazioni che possono essere realizzate con le amministrazioni.

Consumo e produzione responsabili: garantire efficienza nell'uso delle risorse, attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclo e il riutilizzo principalmente dei rifiuti secondo i principi dell'economia circolare.

Lotta contro il cambiamento climatico: sensibilizzare e promuovere buone pratiche per combattere il cambiamento climatico come la riduzione delle emissioni di gas a effetto serra e il ricorso a fonti energetiche rinnovabili.

La vita sulla terra: proteggere, ripristinare e promuovere l'uso sostenibile degli ecosistemi terrestri, gestire in modo sostenibile le foreste, contrastare la desertificazione, arrestare e invertire il degrado dei suoli e fermare la perdita di biodiversità.

La **Strategia di Sostenibilità** sopra descritta è arricchita attraverso un processo di aggiornamento degli obiettivi, nell'orizzonte temporale 2022-2024, ponendo l'attenzione sulle seguenti tematiche di azione:

-  ridurre i consumi energetici;
-  ridurre complessivamente le TEP (tonnellate equivalenti di petrolio);
-  consolidare il trend migliorativo delle performance di raccolta differenziata anche in funzione dell'estensione della tariffa puntuale a più comuni e della riduzione del ricorso al termovalorizzatore;
-  migliorare il valore delle forniture da aziende presenti sul territorio e dell'indotto occupazionale;
-  aumentare il numero di progetti di educazione ambientale;
-  implementare i canali digitali di relazione con gli utenti, promuovere i servizi digitali, realizzare nuove infrastrutture per la raccolta differenziata del rifiuto;
-  aumentare l'indice di soddisfazione dei lavoratori, dei fornitori e degli utenti;
-  migliorare l'andamento dei reclami sul servizio erogato, migliorare l'andamento del tempo medio di attesa negli sportelli e l'andamento tempo medio di attesa call center;
-  migliorare l'andamento infortunistico, l'assenteismo, il numero di ore di formazione pro capite, la percentuale di lavoratori a tempo indeterminato, la percentuale di lavoratori in smart-working e l'adesione al piano welfare.

I nostri obiettivi di sostenibilità sono guidati dalla nostra visione e dalla nostra missione. Al fine di misurare il nostro progresso verso la sostenibilità, abbiamo identificato una serie di obiettivi chiave che intendiamo raggiungere nel medio e lungo termine. Questi obiettivi sono stati sviluppati in linea con i principi del Global Reporting Initiative (GRI) standard. Il GRI è un framework internazionale ampiamente riconosciuto per la rendicontazione della sostenibilità che fornisce linee guida e indicatori specifici per consentire alle organizzazioni di misurare, gestire e comunicare le proprie performance in materia di sostenibilità in modo trasparente e coerente. I principi del GRI incoraggiano le organizzazioni a sviluppare obiettivi di sostenibilità che siano:

Rilevanti e Materiali: gli obiettivi dovrebbero essere rilevanti per l'attività di Clara e materiali per le parti interessate, cioè dovrebbero riguardare le questioni che influenzano in modo significativo la sostenibilità dell'azienda e che sono importanti per gli stakeholder.

Misurabili e Verificabili: gli obiettivi dovrebbero essere formulati in modo tale da poter essere misurati in modo chiaro e oggettivo, consentendo all'azienda di monitorare i progressi nel tempo e di verificare i risultati ottenuti.

Sostenibili nel Tempo: gli obiettivi dovrebbero essere realistici e raggiungibili nel medio e lungo termine, tenendo conto delle risorse disponibili e delle sfide operative dell'azienda. Allineati con le Normative e le Aspettative Esterne: Gli obiettivi dovrebbero essere conformi alle normative vigenti e alle aspettative delle parti interessate, inclusi clienti, investitori, autorità regolatorie e comunità locali.

Per quanto riguarda la reportistica non finanziaria, nell'ultimo triennio Clara aveva già approvato ed adottato un primo documento di rendicontazione non finanziaria dei propri impatti in relazione ai principali stakeholder (interni ed esterni). Tre edizioni del "Report del Valore Pubblico" sono state redatte da Clara in collaborazione con il Centro di Ricerca sul Valore Pubblico (CERVAP) dell'Università degli Studi di Ferrara, con il supporto di tutte le strutture operative e amministrative di Clara che hanno contribuito a fornire e certificare i dati e le informazioni necessarie. Dopo l'approvazione del Report del Valore Pubblico 2023.

LINEE GUIDA DEL PIANO INDUSTRIALE INTEGRATO CON I PRINCIPI DI SOSTENIBILITÀ

Il piano industriale di Clara punta a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi, promuovendo la sostenibilità economica e ambientale attraverso interventi specifici:

 	<p>PRINCIPI TECNICO-ECONOMICI DEL PIANO Omogeneizzazione, razionalizzazione e miglioramento della qualità dei servizi: Garantire una gestione uniforme e migliorata dei servizi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sostenibilità economica: riduzione dei costi senza compromettere i ricavi. • Razionalizzazione aziendale: valorizzare processi e infrastrutture per creare un'azienda unica e integrata.
 	<p>OBIETTIVI AZIENDALI Sostenibilità economica dei servizi ambientali: Mantenere la sostenibilità finanziaria per 15 anni, focalizzandosi sulla creazione di valore per i soci. Economia circolare: Riorganizzazione della gestione dei rifiuti basata su principi circolari e rigenerativi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recupero dei materiali: sviluppo di un ciclo integrato per il recupero dei materiali raccolti. • Cultura d'impresa: promuovere pratiche aziendali sostenibili. • Tariffa puntuale: conversione alla tariffa puntuale per incentivare comportamenti virtuosi.
 	<p>OBIETTIVI DI RACCOLTA DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA Raccolta differenziata:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pianura: 84% • Capoluoghi e costa: 79% • Montagna: 67% • Riciclaggio: 70% entro il 2027. Rifiuti urbani non riciclati: Ridurre a 120 kg per abitante all'anno.
	<p>SERVIZI DI RACCOLTA Standardizzazione e omogeneizzazione: Uniformare i servizi di raccolta e igiene ambientale.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raccolta porta a porta: implementare contenitori per la raccolta domiciliare. • Centri di raccolta: ampliare e migliorare l'accessibilità dei centri di raccolta. • Servizi dedicati: creare percorsi specifici per utenze non domestiche. • Riquilificazione dei contenitori: modernizzare il parco contenitori, specialmente nelle aree turistiche.
	<p>RISULTATI PREVISTI ENTRO IL 2027</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raccolta differenziata media: 73%. • Riduzione dei turni di lavoro: 19%. • Incremento delle ore di spazzamento e decoro: 54%. • Aumento delle ore di apertura dei centri di raccolta: 33%. • Incremento delle ore di apertura degli sportelli clienti: 24%.
	<p>INVESTIMENTI SOSTENIBILI Totale investimenti: 33 milioni di euro, suddivisi in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mezzi: 8,2 milioni di euro. • Centri di raccolta: 9 milioni di euro. • Contenitori: 15 milioni di euro. Nuove acquisizioni e razionalizzazioni: Acquisto di 65 automezzi, 180mila contenitori per la tariffa puntuale e 550 contenitori di grandi dimensioni. Questo piano sottolinea l'impegno di Clara verso una gestione sostenibile ed efficiente dei rifiuti, favorendo l'economia circolare, migliorando i servizi e investendo in infrastrutture moderne e sostenibili.

CAPITOLO 2:
GOVERNANCE



2.1 GOVERNANCE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

■ 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-16, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20, 2-21

Clara ha un modello di governance tradizionale, che prevede la presenza di un **Consiglio di Amministrazione** o di un **Amministratore Unico** con funzioni amministrative e di un **Collegio Sindacale** con funzioni di controllo sull'amministrazione, entrambi nominati dall'Assemblea dei soci.

L'Assemblea dei Soci, rappresentata dall'universalità dei Comuni soci, delibera inoltre sul bilancio e su altri atti previsti da statuto e leggi.

Tale modello garantisce una netta separazione tra l'attività amministrativa e l'attività di controllo e assicura ai Comuni, un importante controllo dell'Assemblea dei soci sull'Organo di Amministrazione.

Il 12 giugno 2023 Annibale Cavallari, presidente uscente, è stato nominato Amministratore Unico della società, decisione riconfermata il 22 dicembre 2023.

Sono inoltre presenti organi per il controllo interno di secondo livello, non presenti in visura, e la cui nomina spetta al CdA per disposizione di legge:

1. **l'Organismo Di Vigilanza (ODV)**, composto da un consulente esterno e da una funzione interna, per il controllo sull'applicazione del modello 231;
2. **il Data Protection Officer (DPO)**, interno, per assistenza al Titolare negli adempimenti di protezione dei dati personali;
3. **il Responsabile Prevenzione Corruzione e Trasparenza (RPCT)**, interno, per gli adempimenti in materia di prevenzione della corruzione e di trasparenza;

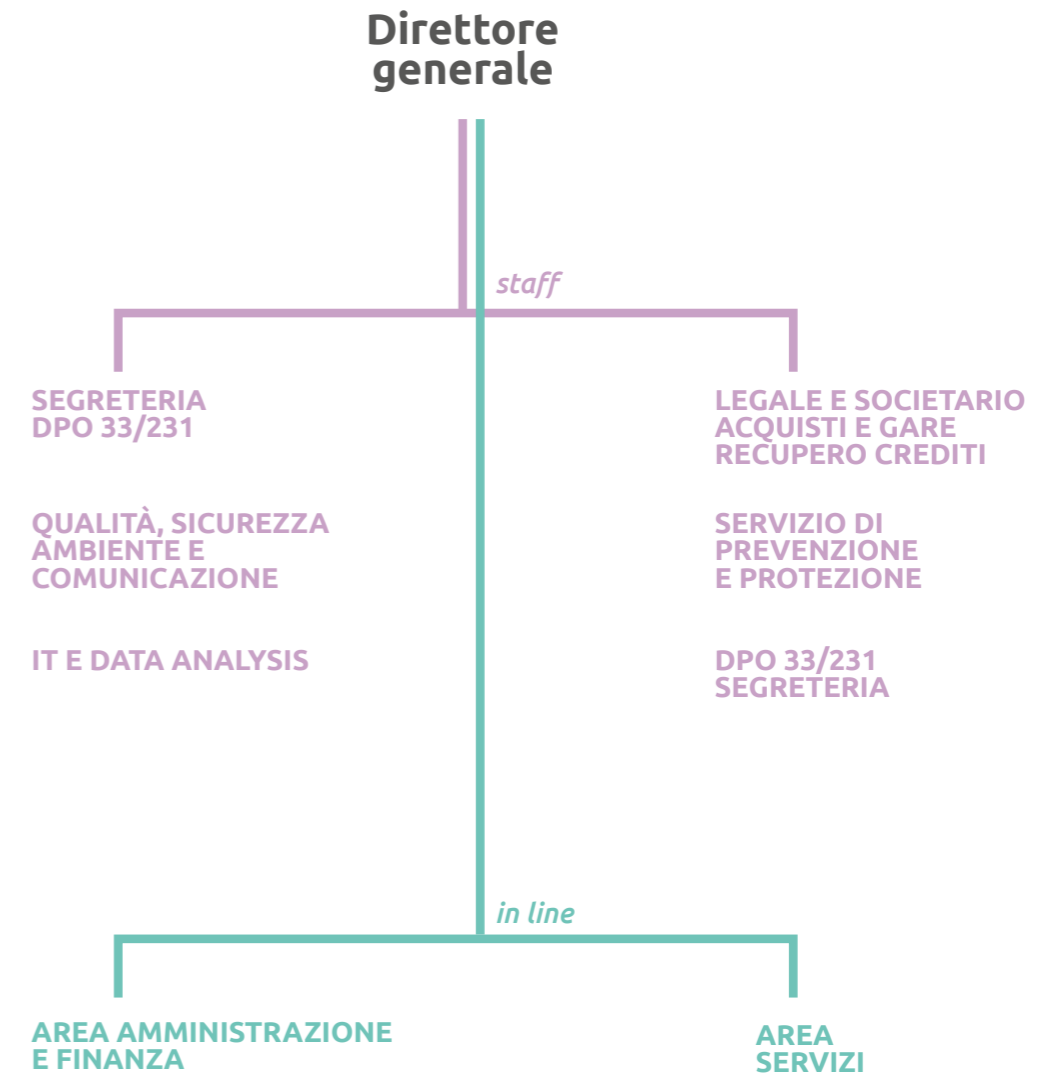
Infine, il **Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP)**, consulente esterno nominato dal direttore generale in qualità di datore di lavoro ai sensi del D. Lgs 81/08, per gli adempimenti connessi alla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori.

La struttura organizzativa aziendale è organizzata in Aree in line al Direttore Generale e in Servizi/Settori in staff al Direttore Generale. A marzo 2023 è stato confermato il Direttore Generale in carica da aprile 2020, l'Ing. Alfredo Amman.

L'Organo di Amministrazione, espressione del territorio, non ha funzioni dirigenziali: queste sono in capo al Direttore Generale; essi lavorano in sinergia per raggiungere gli obiettivi aziendali, anche previo continuo monitoraggio delle aspettative da parte degli stakeholder. Nel corso del 2023 non si segnalano modifiche significative alla struttura organizzativa. Le decisioni di indirizzo vengono prese dall'Organo di amministrazione e dalla Direzione, con l'eventuale coinvolgimento dei diversi Responsabili. L'approccio è di tipo prudenziale, facendo attenzione ai diversi rischi presenti nelle differenti aree aziendali.

L'organo di Amministrazione di Clara non ha istituito un organismo specifico interno per il monitoraggio, la diffusione e l'attuazione degli aspetti di sostenibilità collegati alle attività aziendali.

L'organo amministrativo ha il compito di gestire l'impresa sia dal punto di vista ordinario, che straordinario. Gli incontri con stakeholder, Soci e rappresentanze territoriali permettono all'organo amministrativo di identificare le priorità per uno sviluppo aziendale sostenibile sia dal punto di vista economico-finanziario che ambientale. L'organo amministrativo delega al Direttore Generale la responsabilità degli impatti sulla gestione economica, ambientale e sociale, anche attraverso l'assegnazione di obiettivi specifici. Eventuali criticità vengono portate all'attenzione dell'amministratore unico affinché vengano prese le decisioni opportune.



La responsabilità della gestione degli impatti dell'organizzazione sull'economia, sull'ambiente e sulle persone sono incardinate nella figura del Direttore Generale che si appoggia al gruppo dei direttivi per l'applicazione delle policy aziendali.

I responsabili di funzione comunicano tempestivamente o periodicamente all'ODV le informazioni indicate nella Procedura 'Flussi Informativi verso l'Organismo di Vigilanza'. I flussi semestrali vengono consegnati/inviati entro l'ultimo giorno del mese successivo alla scadenza del periodo di riferimento, salvo motivate esigenze di differimento. Nel caso in cui non ci siano informazioni da comunicare all'OdV in relazione ai flussi informativi periodici, il responsabile di funzione competente avvisa in ogni caso l'OdV di tale circostanza.

Il commitment aziendale è sintetizzabile nell'impegno comune verso il rispetto dei diritti umani e nei confronti dell'ambiente in cui viviamo e nel quale le azioni quotidiane attuate da Clara possono influire ed eventualmente avere un impatto negativo. Il costante monitoraggio consente di predisporre azioni di prevenzione, riduzione, e in alcuni casi cessazione, di possibili attività e relativi impatti che possono ledere ambiente e persone.

Una volta approvati dall'Organo di Amministrazione, i documenti di sostenibilità vengono condivisi con tutti i dipendenti e con gli stakeholder che in qualsiasi modo si relazionano con Clara.

Il **Codice Etico** è rivolto a tutti i componenti degli organi amministrativi e di controllo, dipendenti, collaboratori, fornitori e a tutti coloro che operano in nome e/o per conto di Clara a qualunque titolo senza distinzioni ed eccezioni. Tra i compiti dell'Organismo di Vigilanza vi è anche quello di raccogliere segnalazioni da parte di collaboratori interni ed esterni per quanto riguarda il mancato rispetto dei valori del Codice Etico e delle procedure in generale anche in materia di diritti umani e tutela dell'ambiente.

Per le segnalazioni in forma scritta **Clara** mette a disposizione esclusivamente una piattaforma informatica crittografata, disponibile al seguente link: <https://www.clarambiente.it/whistleblowing/>, strumento che garantisce, da un punto di vista tecnologico, la riservatezza della persona segnalante, delle persone menzionate nella segnalazione e del contenuto della stessa.

Per le segnalazioni in forma orale, la persona segnalante può contattare il/la responsabile whistleblowing, richiedendo disponibilità per un colloquio telefonico o, eventualmente, un incontro personale.

Le segnalazioni in forma orale vengono verbalizzate in un documento sottoscritto dalla persona segnalante e dal responsabile whistleblowing, utilizzando il modulo di Non Conformità allegato alla procedura Gestione delle Non Conformità.

Per le segnalazioni che riguardano discriminazioni e/o molestie sul posto di lavoro, Clara ha adottato, nell'ambito del sistema di gestione della parità di genere, una specifica procedura per il Contrasto alle Molestie Sessuali e di qualsiasi altro tipo.

I processi adottati da Clara per prevenire e mitigare le situazioni di conflitto di interesse sono descritti nel Codice Etico Parte Generale sezione MOG-GEN 104 del MOG ed in apposita sezione del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza.

La principale misura che la Società adotta per la gestione del conflitto di interessi è costituita dal sistema delle dichiarazioni rese dai dipendenti e dai soggetti esterni coinvolti, dalle successive verifiche e valutazioni svolte dalla Società e dall'obbligo di astensione in caso di sussistenza del conflitto.

Il presente Bilancio di sostenibilità è stato sottoposto ad approvazione da parte dell'Amministratore Unico di Clara.

2.2 CERTIFICAZIONI E ATTESTAZIONI

■ 2-9, 2-23, 2-24, 2-27

Clara ha completato un percorso di implementazione dei Sistemi di Gestione (Qualità, Sicurezza ed Ambiente) con l'obiettivo, nel pieno rispetto per l'Ambiente e per la Sicurezza dei propri lavoratori, di favorire l'individuazione dei fabbisogni dell'utente ai fini di una sua maggiore soddisfazione, nel corso della gestione delle attività e dei servizi che la contraddistinguono dalla nascita.



In particolare Clara ha ottenuto la certificazione integrata Qualità e Ambiente ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 per:

 progettazione ed erogazione dei servizi di raccolta	 trasporto e conferimento di rifiuti urbani, rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi
 spazzamento urbano	 manutenzione del verde pubblico
 disinfezione e disinfestazione	 gestione tariffazione
 gestione call center	 gestione centri di raccolta rifiuti
 gestione post-operativa di scariche di rifiuti non pericolosi	 intermediazione di rifiuti senza detenzione

La società ha inoltre conseguito la certificazione del proprio sistema di gestione per la Sicurezza aziendale in conformità a quanto previsto dallo standard UNI EN ISO 45001:2018 e la certificazione del Sistema di Gestione per la parità di genere, in conformità alla Prassi di Riferimento UNI/PdR 125:2022.

QUALITÀ

Il Sistema di Gestione per la Qualità di Clara, conforme allo standard normativo UNI EN ISO 9001:2015, rappresenta una scelta strategica dell'azienda e fa sì che essa si proponga di perseguire il massimo livello di soddisfazione del cliente attraverso l'individuazione dei suoi fabbisogni ed il continuo monitoraggio delle prestazioni fornite, in un processo di miglioramento continuo dei servizi erogati.

Ambiente

Il Sistema di Gestione Ambientale, certificato in conformità allo standard normativo UNI EN ISO 14001:2015, garantisce la corretta attuazione, da parte di Clara, della Politica aziendale per l'Ambiente, in fase di esecuzione delle attività aziendali e nel pieno rispetto e salvaguardia dell'ambiente circostante.

Clara intende quindi operare con la massima professionalità nel rispetto di leggi e regolamenti vigenti, pianificando e ottimizzando i processi aziendali e a compiere continui sforzi nel campo della protezione ambientale, impegnandosi al tempo stesso in attività costanti di controllo su tutti gli aspetti ambientali interessati dai servizi, per garantire il massimo rispetto del territorio.

SICUREZZA

Clara investe grandi quantità di risorse in materia di Sicurezza sui luoghi di lavoro. Approvando la propria Politica per la Sicurezza l'azienda si è impegnata ulteriormente ad operare con la massima professionalità, nel rispetto di leggi e regolamenti vigenti in materia, durante lo svolgimento delle attività aziendali.

Al fine di garantire la gestione della attività aziendali nel massimo rispetto della normativa di sicurezza sui luoghi di lavoro, Clara ha concluso il percorso di certificazione del proprio **Sistema di gestione per la Sicurezza aziendale** in conformità a quanto previsto dallo standard UNI EN ISO 45001:2018.

Il percorso di certificazione per la **parità di genere** attesta che Clara realizza misure per garantire la parità di genere nel contesto lavorativo, con particolare riferimento a temi quali le politiche di assunzione, l'equità salariale, l'attenzione alla genitorialità, la conciliazione vita-lavoro, le attività di prevenzione di ogni tipo di molestia sul luogo di lavoro.

Il sistema di gestione è sottoposto a sviluppo e miglioramento continuo e il rispetto delle norme viene annualmente verificato da parte degli Enti certificatori. Audit periodici vengono effettuati anche presso i fornitori per verificare la conformità delle loro procedure alla normativa e ai requisiti previsti dal sistema aziendale di gestione.

Con l'introduzione delle nuove edizioni 2015 delle norme 9001 e 14001 e con la norma 45001 del 2018, l'analisi del rischio acquista un ruolo centrale. Le norme, infatti, richiedono di determinare i rischi che devono essere governati per raggiungere i risultati attesi e conseguire un miglioramento continuo.

Clara ha eseguito l'analisi del rischio coinvolgendo le funzioni responsabili (amministrazione, servizi, funzioni in staff) ed è stata preceduta da un'analisi di contesto, ossia dell'ambiente più ampio all'interno del quale l'impresa è chiamata a svolgere le sue funzioni, caratterizzato da rischi ed opportunità entro cui dovrà trovare sviluppo la gestione aziendale.

Fa parte della caratterizzazione del contesto anche l'individuazione delle "parti interessate" rilevanti e delle loro aspettative. Una parte interessata è un soggetto o un'organizzazione che può influenzare, o essere influenzata, da una decisione o attività dell'organizzazione. Sulla base dell'analisi del contesto e grazie al contributo delle funzioni responsabili (amministrazione, servizi, funzioni in staff), sono stati quindi esplicitati i rischi che possono insorgere nei processi aziendali di Clara, compromettendo o favorendo l'efficacia del sistema di gestione. I rischi sono classificati in rischi esterni ed interni.

2.3 GLI ALTRI ORGANI

■ 2-9, 2-13

Il Consiglio di Amministrazione ha approvato il Modello di Organizzazione e Gestione (MOG) della società ai sensi del D.Lgs. 231/2001 (con verbale n. 1/2021 del 17/02/2021).



Il MOG è un sistema che intende garantire lo svolgimento delle attività aziendali nel rispetto della normativa vigente e delle prescrizioni contenute nelle procedure aziendali, con lo scopo di prevenire la commissione di reati all'interno della società, oltre ad esimersi dalla responsabilità amministrativa in cui incorrerebbe nel caso in cui alcune particolari fattispecie di reato venissero commesse nell'interesse o a vantaggio di Clara. Tutti coloro che operano all'interno dell'organizzazione, o collaborano con essa, sono tenuti ad attenersi alle pertinenti prescrizioni del MOG.

Il sistema di controllo delle attività aziendali affinché siano svolte nel rispetto della normativa vigente si integra attraverso il coordinamento dei controlli effettuati:

- dall'**Organismo di Vigilanza (ODV)**, nominato in forma collegiale con verbale del Consiglio di Amministrazione n. 4 del 06/06/2022, con i compiti descritti nella Parte Generale del Modello, sezione 102 MOG-GEN-102 – DISCIPLINA E COMPITI DELL'ODV;
- dal **Responsabile Prevenzione Corruzione e Trasparenza (RPCT)**, nell'ambito delle funzioni a lui assegnate dalla legge 190/2012;
- dal **Collegio Sindacale e dal Revisore legale** rispettivamente per la regolarità gestionale e contabile;
- dal **Responsabile dei Servizi QSA** per quanto riguarda l'osservanza delle procedure di sicurezza e di qualità aziendale;
- dal **Responsabile Protezione Dati (DPO)**, nell'ambito delle attività poste in essere al fine di assicurare la protezione dei dati personali delle persone fisiche, ai sensi del Regolamento UE 2016/679.

2.4 LE POLITICHE

■ 2.13, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 2-28, 3-3, 418-1

Clara si impegna a rispettare i più elevati standard di trasparenza, responsabilità e sostenibilità garantendo procedure di nomina e selezione dei membri dell'organo amministrativo trasparenti e conformi alle normative vigenti. La composizione dell'organo amministrativo è concepita per assicurare una rappresentanza adeguata delle diverse competenze e territori, secondo una logica di equità e inclusività. Clara adotta un approccio rigoroso nella gestione dei conflitti di interesse. I membri del CdA sono tenuti a firmare una dichiarazione di assenza di conflitti di interesse al momento della loro nomina, e devono astenersi dal voto in caso di conflitti specifici durante le deliberazioni.

Clara si impegna inoltre a rispettare tutte le normative anticorruzione includendo l'adozione di un Piano Anticorruzione conforme alle linee guida nazionali, con misure specifiche per prevenire e contrastare la corruzione all'interno dell'organizzazione. Le policy in tal senso prevedono un monitoraggio costante e aggiornamenti regolari sulle misure anticorruzione, compito affidato al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT). Il RPCT ha il ruolo di vigilare sull'implementazione delle politiche anticorruzione e di garantire che tutte le attività aziendali siano svolte in maniera etica e trasparente.

Clara è, poi, impegnata nella promozione di pari opportunità tra uomo e donna in ambito lavorativo. Questo impegno si riflette nelle politiche aziendali e nelle pratiche di gestione delle risorse umane, che mirano a creare un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso delle diversità.

E non per ultimo in senso qualitativo Clara aderisce a rigorosi standard di protezione dei dati personali. Questo include il rispetto delle normative nazionali ed europee sulla protezione dei dati, come il GDPR già citato in precedenza, assicurando che tutte le informazioni sensibili siano trattate con la massima cura e riservatezza.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Le segnalazioni di disservizi e i reclami degli utenti sono importanti per Clara, perché ci offrono l'opportunità di rafforzare la fiducia dei cittadini nella nostra capacità di fornire servizi efficaci ed efficienti e di migliorarne la qualità.

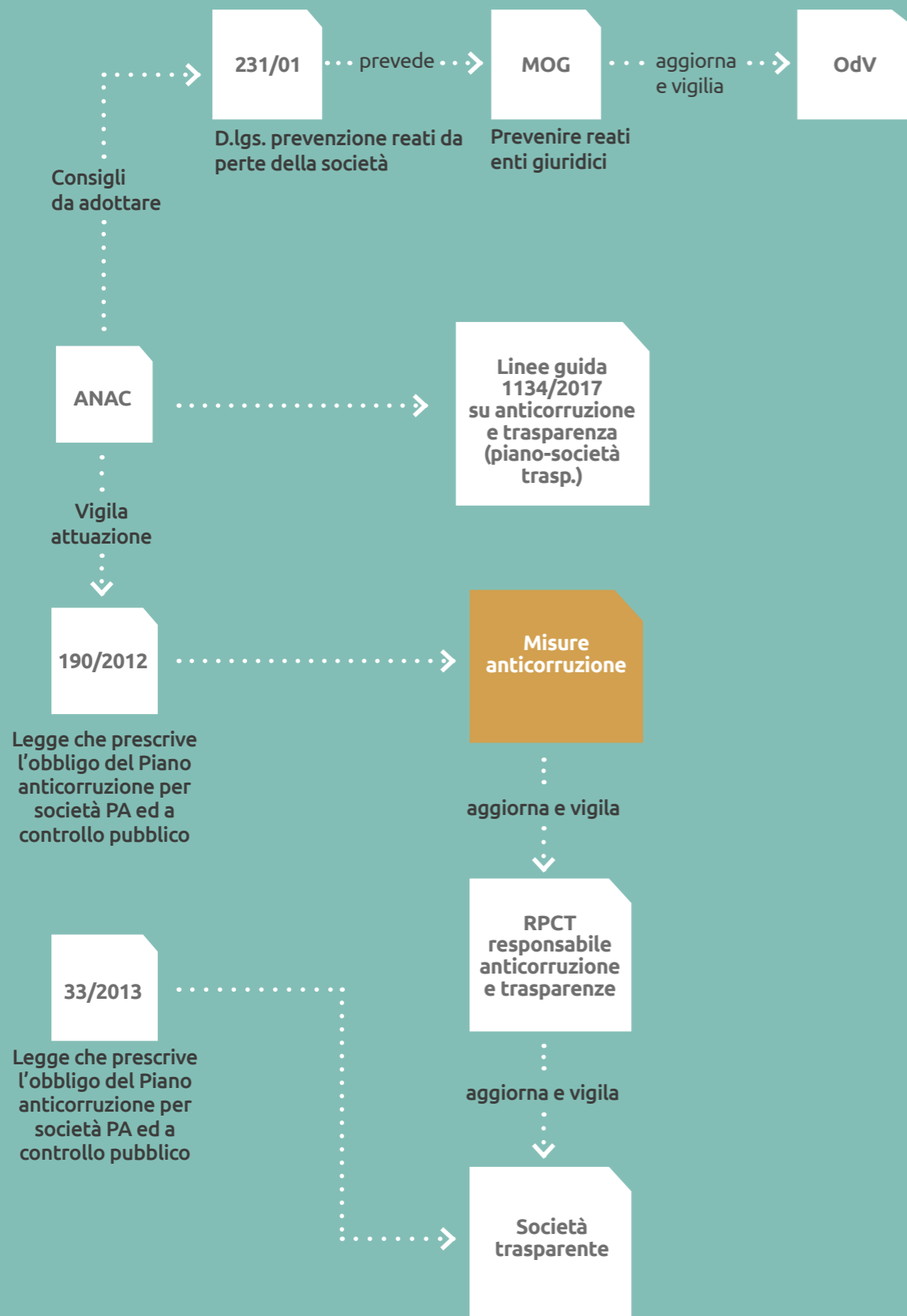
Le segnalazioni di disservizi possono essere effettuate sia tramite lo sportello telefonico, che raccoglie segnalazioni verbali, sia tramite il Portale Servizi, una piattaforma on line accessibile, previa registrazione, dal sito web istituzionale.

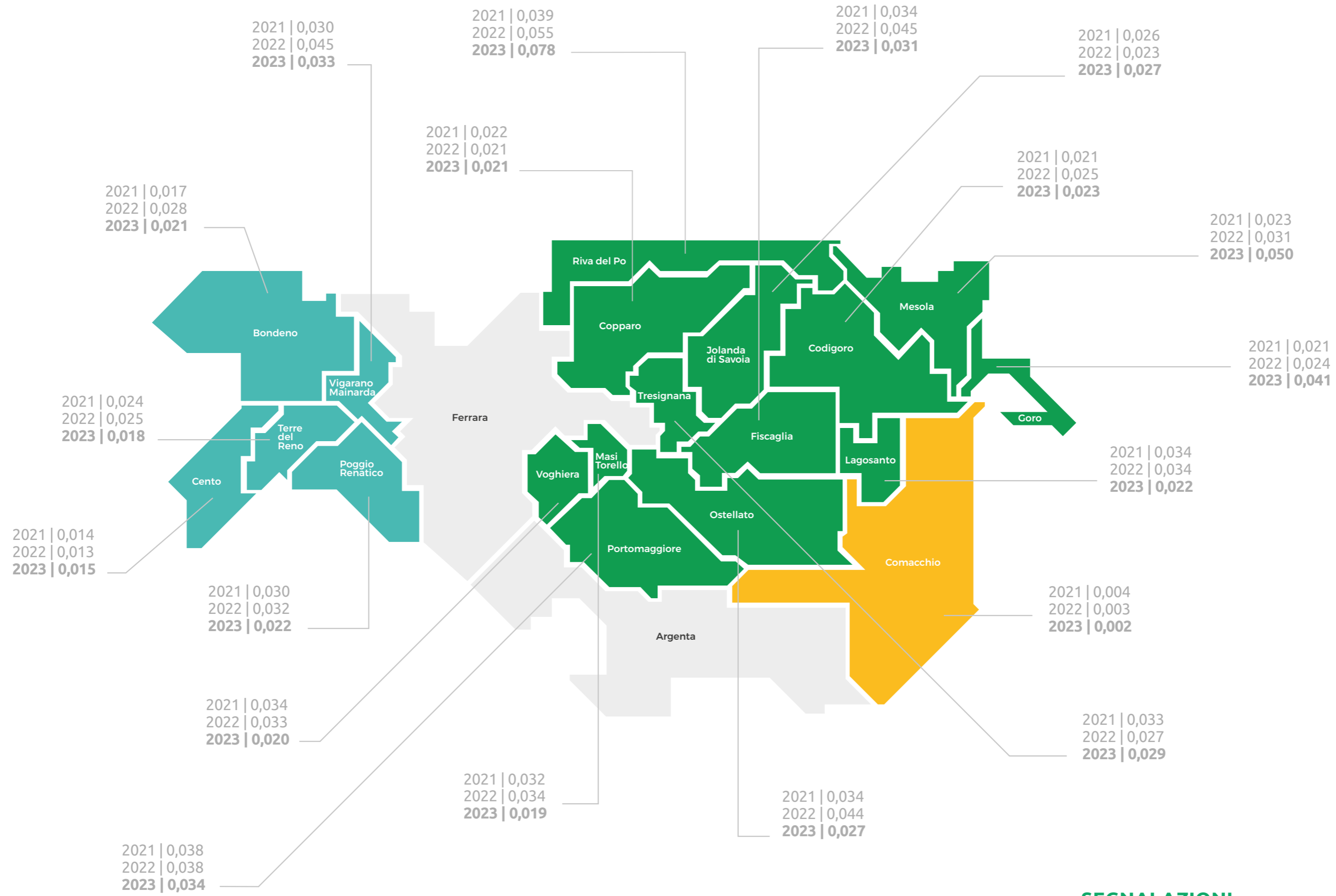
Per la presentazione di reclami, in conformità con quanto richiesto da Arera, è disponibile un modulo online sul portale dedicato, accessibile dal sito web istituzionale.

Le segnalazioni, tracciate sul gestionale, vengono prese in carico dai settori di rispettiva competenza e gestite nei termini previsti dal Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRif). Per le segnalazioni scritte sono previste risposte scritte entro trenta giorni dal ricevimento della richiesta.

Anche la procedura di gestione dei reclami, necessariamente scritti, prevede lo smistamento di ogni istanza allo specifico settore di competenza, che provvede ad analizzare il caso e a fornire all'ufficio utenza tutti gli elementi utili per la risposta scritta, da inviare entro trenta giorni dal ricevimento del reclamo.

Nell'ambito delle segnalazioni da parte degli utenti, con particolare riguardo ai mancati ritiri, è interessante notare come nell'ultimo triennio (2021- 2023) Clara abbia fatto registrare, in media, meno di 3 segnalazioni ogni 10.000 ritiri effettuati. Come illustrato dalla seguente mappa, a livello territoriale non si osservano differenze particolarmente rilevanti in termini di ordini di grandezza. Complessivamente, le segnalazioni per mancati ritiri sono diminuite del 7% dal 2022 al 2023.



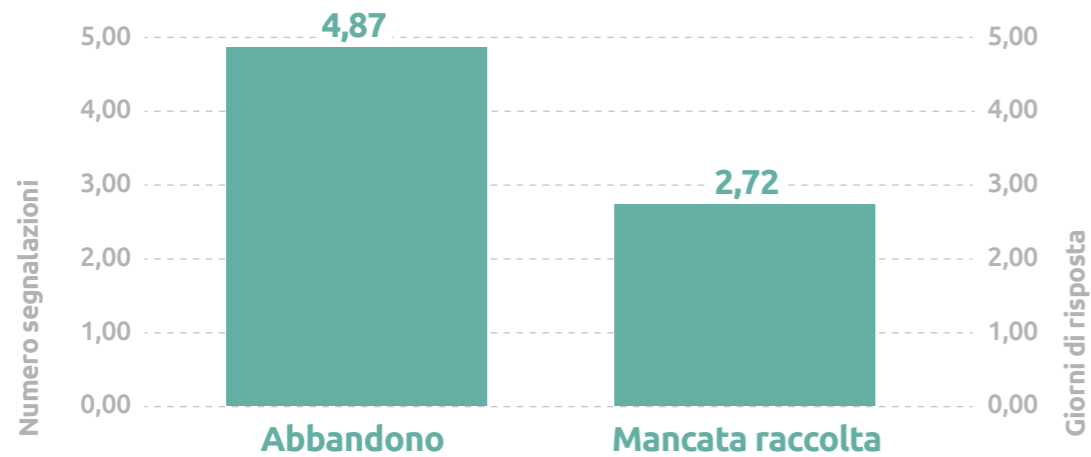


SEGNALAZIONI DI DISSERVIZI

PERCENTUALE DI MANCATI RITIRI SUL NUMERO DI RITIRI COMPLESSIVI

Clara si sta impegnando anche in una gestione migliore del territorio attraverso l'efficiamento del servizio di segnalazioni e reclami.

Tempo media di risposta (gg) alle segnalazioni - anno 2023



Dal 2023 è stata migliorata la gestione delle segnalazioni, dando agli operatori sul territorio la possibilità di entrare nel portale e ricevere direttamente le segnalazioni, in modo da poter agire più velocemente, con questa accortezza il tempo medio di risposta è diminuito notevolmente, nonostante il numero di abbandoni sia cresciuto del 11% rispetto al 2022.

Un'altra nota positiva è la riduzione del 8% nel numero delle segnalazioni ricevute per mancata raccolta rispetto al 2022.

Dalle segnalazioni, che è un servizio disponibile per i cittadini in modo continuativo, si distinguono i reclami, una procedura più complessa per denunciare un disservizio reiterato nel tempo. Nel 2023, il numero di reclami totali ricevuti è del 0.04% rispetto al numero totale delle utenze servite.

Per quanto riguarda gli abbandoni di rifiuti, è stata creata una nuova unità operativa all'interno della funzione Verde pubblico/sagre, che si occupa dei grandi abbandoni. Questo è un tema molto importante perché influisce sulla percezione del decoro urbano nei territori in cui Clara opera.

La coordinazione tra la funzione che si occupa della raccolta dei rifiuti abbandonati e quella dei grandi abbandoni permette di creare sinergie organizzative e operative. Questo significa che le due funzioni lavorano insieme in modo efficace, e ciò si riflette in un'organizzazione interna (mansionigramma) diversificata per territorio.

In altre parole, è stata creata una squadra specifica per gestire i grandi abbandoni di rifiuti e collabora strettamente con chi si occupa della pulizia dei rifiuti abbandonati in generale, migliorando così l'efficienza e l'organizzazione a livello locale.



CAPITOLO 3:
**GLI
STAKEHOLDER**



3.1 GLI STAKEHOLDER

■ 2-29

Gli stakeholder rappresentano una variegata rete di individui, gruppi e istituzioni il cui contributo è cruciale per il raggiungimento della missione aziendale di Clara o è influenzato direttamente o indirettamente dalle sue attività. Clara considera gli stakeholder come un pilastro fondamentale nel suo operato. In qualità di società impegnata nei servizi pubblici e con una presenza predominante a livello territoriale, Clara è interconnessa con una pluralità di stakeholder che si influenzano reciprocamente.

Al centro di questo intricato sistema di relazioni, data la natura dell'azienda e la sua radicata presenza sul territorio, risiede il rapporto tra l'azienda stessa, i cittadini e le amministrazioni comunali.

Questi tre gruppi di stakeholder, con ruoli multipli, sono strettamente interconnessi e dialogano costantemente.

I cittadini, in quanto utenti quotidiani dei servizi offerti da Clara e dei suoi canali di comunicazione, sono parte integrante di questo dialogo e confronto continuo. Inoltre, molti dipendenti di Clara risiedono nel territorio servito dall'azienda, quindi, oltre a essere professionisti impegnati, sono anche fruitori dei servizi che contribuiscono a erogare.

Le amministrazioni comunali, in quanto azionisti e rappresentanti del territorio, hanno un ruolo chiave nelle decisioni strategiche e nella supervisione delle attività di Clara. Sono anche partner privilegiati per lo sviluppo e l'implementazione di nuovi progetti e servizi finalizzati a migliorare il benessere ambientale e sociale della comunità.

Infine, le amministrazioni svolgono un ruolo di controllo e monitoraggio sulle prestazioni e sul rispetto degli standard di servizio da parte di Clara. Considerando la complessità di questa interazione, nella tabella seguente sono riassunte le principali attività, con le relative frequenze di coinvolgimento degli stakeholder.

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER INTERNI

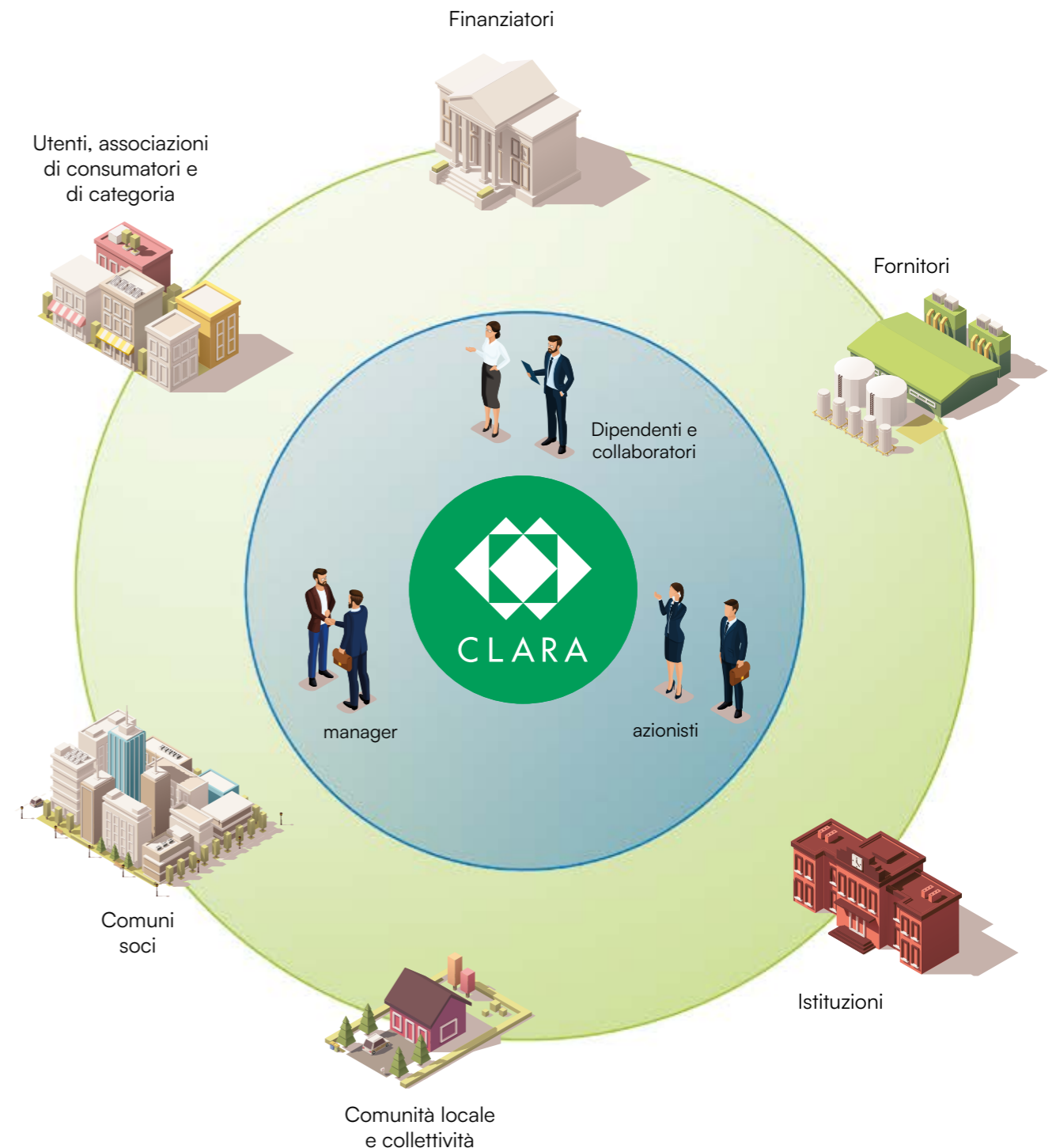
Gli stakeholder interni di Clara includono dipendenti, manager, azionisti e altri membri del personale che contribuiscono direttamente alle operazioni e al successo dell'azienda. Clara promuove un ambiente inclusivo e partecipativo in cui i dipendenti sono incoraggiati a condividere le proprie idee e opinioni sulla sostenibilità aziendale. Attraverso incontri periodici, sondaggi interni e programmi di formazione, l'azienda favorisce il coinvolgimento attivo dei dipendenti nel processo decisionale e nel miglioramento continuo delle pratiche sostenibili.

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER ESTERNI

Gli stakeholder esterni di Clara comprendono clienti, fornitori, comunità locali, organizzazioni non governative, istituzioni governative e altri gruppi interessati che sono influenzati dalle attività dell'azienda o che influenzano le sue operazioni. Clara stabilisce canali di comunicazione aperti e trasparenti con gli stakeholder esterni, cercando attivamente il loro feedback e coinvolgimento nelle iniziative di sostenibilità. Questo coinvolgimento avviene attraverso incontri con le comunità locali per discutere degli impatti delle operazioni aziendali, consultazioni con gli enti governativi per garantire il rispetto delle normative ambientali e sociali, e collaborazioni con organizzazioni non governative per affrontare sfide ambientali e sociali condivise.

ASCOLTO ATTIVO E RISPOSTA

Clara adotta un approccio di ascolto attivo nei confronti degli stakeholder, prendendo in considerazione le loro opinioni e rispondendo alle loro preoccupazioni in modo tempestivo ed efficace. L'azienda considera il coinvolgimento degli stakeholder come un processo dinamico e continuo, che richiede un impegno costante per migliorare le relazioni e costruire fiducia reciproca.



La mappa degli stakeholder di Clara è rimasta pressoché invariata rispetto agli anni precedenti (report di Valore Pubblico). Gli stakeholder identificati sono infatti ritenuti significativi e rappresentativi. Ciascuna categoria di stakeholder è caratterizzata da particolari interessi e argomenti prioritari e viene coinvolta mediante specifiche modalità e iniziative. Il confronto con gli stakeholder (territorio di riferimento e persone che a vario titolo sono portatrici di un interesse) è necessario e strategico.

Esso permette infatti di mantenere un dialogo tra azienda e i propri interlocutori con ricadute positive in termini di performance non solo economiche ma anche ambientali e sociali. Tra le principali azioni che hanno permesso a Clara di dialogare con i propri stakeholder segnaliamo ad esempio:

1. assemblee dei sindaci, che consentono un periodico confronto con gli enti locali
2. incontri con gli insegnanti, incentrati sull'attività di educazione ambientale
3. incontri con i sindacati che hanno coinvolto i dipendenti su diverse tematiche
4. questionari online (i questionari vengono trasmessi a tutti gli stakeholder mappati, questa modalità consente di raggiungere e avere riscontro in modo celere e puntuale)

In questa sezione viene presentato il percorso di coinvolgimento degli stakeholder di Clara, progettato e realizzato tra novembre del 2023 e febbraio del 2024, che ha riguardato in un primo tempo l'identificazione e la classificazione degli stakeholder e successivamente lo sviluppo del processo di elaborazione della matrice di materialità nella quale si confronta il livello di rilevanza dei temi materiali per il Management e per gli stakeholder.

Gli stakeholder di Clara sono quindi tutti i soggetti interessati dalle attività e dai risultati aziendali, essi interagiscono con l'azienda portando le proprie istanze, le loro azioni ed il loro contributo influenzando le strategie della società e la sua capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati.

Il processo di engagement degli stakeholder permette di migliorare le decisioni dell'azienda indirizzandole verso il soddisfacimento dei bisogni dei cittadini/utenti riprogettando in chiave migliorativa i servizi, stimolando processi di apprendimento collettivo e di accrescimento del senso di comunità promuovendo un cambiamento culturale e sociale.

In collaborazione con il Top Management sono state identificate le categorie di stakeholder e, successivamente, attraverso un evento di engagement degli apicali sono stati classificati in base:

1. al loro **POTERE**, ossia la **CAPACITÀ di INFLUENZARE** (positivamente o negativamente) il raggiungimento degli obiettivi di Clara;
2. al loro **INTERESSE** verso servizi e/o attività specifici di Clara.

L'evento, inoltre, ha rappresentato l'occasione per condividere il percorso intrapreso dalla società fornendo ai partecipanti spunti di riflessione sui principali risultati raggiunti in termini di performance economica, sociale ed ambientale, e per costruire un dialogo interattivo sulle tematiche materiali per l'azienda, oltre alla condivisione di idee riguardanti gli obiettivi strategici.

3.2 RELAZIONI E COINVOLGIMENTO

■ 2-29

Uno degli aspetti più rilevanti del nostro impegno è il focus group che abbiamo organizzato con i comuni e gli apicali. I comuni non solo rivestono il ruolo di azionisti, quindi rappresentano uno degli stakeholder interni più significativi, ma agiscono anche come rappresentanti delle comunità locali in cui Clara opera.

Questa doppia funzione rende il loro coinvolgimento cruciale per il nostro successo e per il miglioramento continuo del nostro impatto sul territorio.

Un altro punto fondamentale nel nostro percorso di coinvolgimento è stata l'intervista con ATERSIR. Questo dialogo ha sottolineato l'importanza di rafforzare la comunicazione con i nostri soci e i comuni. Clara ha colto questa opportunità per impegnarsi ancora di più nel miglioramento delle relazioni, confermando l'importanza di un dialogo aperto e costruttivo.

Siamo fermamente convinti che si possa sempre migliorare, ed è per questo che, come negli anni precedenti, abbiamo approvato una roadmap di engagement sempre più strutturata e sistematica con i nostri stakeholder. Stiamo inoltre progettando nuove metodologie ancora più strategiche per il futuro, con l'obiettivo di perfezionare il nostro approccio e di rispondere sempre meglio alle esigenze delle comunità locali.

I risultati ottenuti attraverso queste iniziative, in particolare dal focus group con i comuni e dall'intervista con ATERSIR, ci hanno fornito preziosi spunti per orientare meglio i nostri obiettivi in relazione ai temi materiali identificati. Questo processo di ascolto e collaborazione ci permette di allineare le nostre attività alle aspettative dei nostri stakeholder, promuovendo una gestione più sostenibile e responsabile.

Stakeholder	Numerosità effettiva	Pratica di Engagement	Feedback attesi indiretti
Fornitori	16	Survey	Condivisione di obiettivi e best practice
Associazioni di categoria e Sindacati	6	Survey	Protezione degli interessi del settore; condivisione di obiettivi e best practice
Finanziatori (Banche)	7	Survey	Miglioramento del posizionamento aziendale negli indici finanziari, relazioni con gli investitori positive.
Associazioni di Volontariato	6	Survey	Aumento di una sensibilizzazione delle tematiche sul territorio
Scuole	9	Survey	Attrazione di talenti; progettualità
Dipendenti e collaboratori	158	Survey	Efficientamento dei processi e del miglioramento del clima aziendale/ Conferma rilevanza dei Temi Materiali/ Buone pratiche e suggerimenti in tema di Sostenibilità
Apicali	25	Workshop (Focus Group)	Commitment e integrazione ESG con obiettivi strategici
Enti Regolatori	1	Interviste	Dialogo trasparente; adeguamento alle leggi; difesa degli interessi di settore
Comuni Soci	8	Workshop (Focus Group)	Maggior Commitment e maggiore consapevolezza dei lavori svolti
Utenti	1371	Customer Satisfaction	Condivisione delle policy e maggior consapevolezza delle azioni

CAPITOLO 4:
**ITEMI
RILEVANTI**



4.1 IL PROCESSO DI IDENTIFICAZIONE E VALUTAZIONE DEI TEMI MATERIALI

■ 3-1, 3-2, 3-3

La governance di Clara ha adottato un approccio rigoroso e partecipativo per identificare i temi materiali che guidano le operazioni e le strategie di sostenibilità dell'azienda. Inizialmente, un focus group interfunzionale composto da rappresentanti chiave dei vari dipartimenti aziendali è stato istituito con l'obiettivo di esplorare e catturare una vasta gamma di prospettive e conoscenze interne. Questo gruppo ha lavorato in stretta collaborazione, conducendo sessioni di brainstorming e discussioni approfondite al fine di

identificare e catalogare una lista preliminare di temi rilevanti per Clara.

La fase successiva ha visto il focus group impegnarsi in una meticolosa riorganizzazione e valutazione dei temi raccolti. Utilizzando criteri predeterminati, come l'impatto sull'azienda, la rilevanza per le parti interessate e l'urgenza delle questioni, i membri del gruppo hanno lavorato per affinare e selezionare i temi più cruciali. Questo processo di analisi e selezione ha permesso di concentrare l'attenzione su un insieme più gestibile e significativo di diciotto temi materiali che richiedono l'attenzione prioritaria di Clara.

Successivamente, l'azienda ha coinvolto attivamente gli stakeholder interni e esterni nel processo di valutazione dei temi materiali.



EFFICACIA ED EFFICIENZA DEI SERVIZI EROGATI

Clara Spa si impegna a fornire servizi di alta qualità in modo efficiente ed efficace, garantendo la soddisfazione del cliente e il rispetto degli standard di servizio concordati.



GESTIONE EFFICIENTI DELLE INFRASTRUTTURE

L'azienda adotta pratiche di gestione delle infrastrutture volte a massimizzare l'utilizzo delle risorse e a garantire la sostenibilità nel lungo termine delle nostre strutture e delle nostre attività.



QUALITÀ NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

La qualità del servizio è una priorità per Clara Spa, e lavoriamo costantemente per migliorare i nostri processi al fine di fornire servizi affidabili e soddisfacenti per i nostri clienti.



QUALITÀ E COSTI DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI E DECORO URBANO

Monitoriamo attentamente la qualità dei nostri servizi di raccolta rifiuti e decoro urbano, garantendo al contempo che i costi rimangano sostenibili per i nostri clienti e per l'azienda stessa.



TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ

Clara Spa si impegna a proteggere e preservare la biodiversità nelle aree in cui operiamo, adottando pratiche di gestione ambientale responsabile e collaborando con le autorità locali e le comunità per promuovere la conservazione della natura.



UTILIZZO DI MEZZI A BASSO IMPATTO AMBIENTALE

Per ridurre l'impatto ambientale delle nostre operazioni, investiamo in mezzi e tecnologie a basso impatto ambientale e promuoviamo l'adozione di pratiche sostenibili tra i nostri fornitori e partner commerciali.



MIGLIORAMENTO DELLA PERFORMANCE ECONOMICA E SOLIDITÀ FINANZIARIA

La performance economica solida è fondamentale per garantire la continuità delle nostre operazioni e il perseguimento dei nostri obiettivi di sostenibilità nel lungo termine. Clara adotta misure volte a migliorare la nostra performance finanziaria e garantire una gestione responsabile delle risorse economiche.



ECONOMIA CIRCOLARE: DIFFERENZIATA E RIUTILIZZO DEI RIFIUTI

Promuoviamo attivamente l'economia circolare attraverso programmi di raccolta differenziata e iniziative di riutilizzo dei rifiuti, contribuendo così a ridurre il nostro impatto ambientale e a promuovere la sostenibilità.



GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA

Clara collabora con i nostri fornitori per garantire la responsabilità sociale e ambientale lungo l'intera catena di fornitura, promuovendo pratiche sostenibili e trasparenti.



INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE

Siamo impegnati nell'innovazione e nella digitalizzazione dei nostri processi e servizi al fine di migliorare l'efficienza operativa, ridurre i costi e promuovere la sostenibilità.



TRASPARENZA ED ETICA NEL BUSINESS

La trasparenza e l'etica sono alla base delle nostre operazioni commerciali. Clara adotta politiche e pratiche volte a garantire la trasparenza nelle comunicazioni e ad affrontare eticamente le sfide commerciali.



VALORE ECONOMICO SOSTENIBILE

Poniamo un'enfasi sul valore economico sostenibile, bilanciando la creazione di valore per gli stakeholder con l'impatto sociale e ambientale delle nostre attività.



BENESSERE DEI LAVORATORI E BILANCIAMENTO VITA-LAVORO, WELFARE

Clara si impegna a promuovere il benessere dei nostri dipendenti, offrendo programmi di welfare e supporto per il bilanciamento vita-lavoro al fine di creare un ambiente di lavoro sano e soddisfacente.



DIVERSITÀ, INCLUSIONE E PARITÀ DI GENERE

Riconosciamo il valore della diversità e dell'inclusione e ci impegniamo a promuovere un ambiente di lavoro equo, inclusivo e diversificato, dove ogni individuo è rispettato e valorizzato per le proprie unicità.



EDUCAZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ E SVILUPPO DELLE COMUNITÀ LOCALI

Clara investe nella formazione e nell'educazione alla sostenibilità, collaborando con le comunità locali per promuovere la consapevolezza ambientale e lo sviluppo sostenibile.



FORMAZIONE E VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE

Offriamo opportunità di formazione e sviluppo professionale per i nostri dipendenti, valorizzando le loro competenze e contribuendo al loro sviluppo personale e professionale.



GESTIONE EFFICACE ED EFFICIENTI DELLE SEGNALAZIONI

Promuoviamo una gestione efficace ed efficiente delle segnalazioni, garantendo un canale aperto e trasparente per la segnalazione di problemi e preoccupazioni da parte dei nostri dipendenti e delle parti interessate.



SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Clara si impegna a garantire un ambiente di lavoro sicuro e salutare per tutti i dipendenti, adottando rigorosi protocolli e procedure di salute e sicurezza sul lavoro.

Attraverso una serie di incontri, interviste strutturate e survey online, Clara ha cercato un feedback dettagliato e diversificato sulle questioni identificate dal focus group. Questo coinvolgimento ha permesso all'azienda di ottenere una comprensione più approfondita delle aspettative, delle preoccupazioni e delle priorità delle diverse parti interessate, contribuendo a informare ulteriormente la valutazione dei temi materiali.

Infine, combinando le informazioni e le prospettive raccolte dagli stakeholder interni ed esterni, Clara ha sviluppato una matrice di materialità. Questa matrice fornisce una rappresentazione visiva dei temi materiali identificati, evidenziando la loro importanza e il loro impatto sull'azienda e sulle sue parti interessate. La matrice di materialità serve come strumento guida per l'azienda nel definire le sue priorità di sostenibilità, orientando la pianificazione strategica e l'allocazione delle risorse per affrontare le sfide e sfruttare le opportunità emergenti nel contesto della sostenibilità aziendale.

4.2 LA MATRICE DI MATERIALITÀ E PRIORITIZZAZIONE

■ 3-2, 3-3

Clara ha adottato una matrice di materialità come strumento chiave per la gestione strategica della sostenibilità. Questa matrice rappresenta visivamente l'importanza e l'impatto dei temi materiali per Clara e l'importanza e l'impatto degli stessi per tutti gli Stakeholder esterni, consentendo una valutazione strutturata e basata su dati.

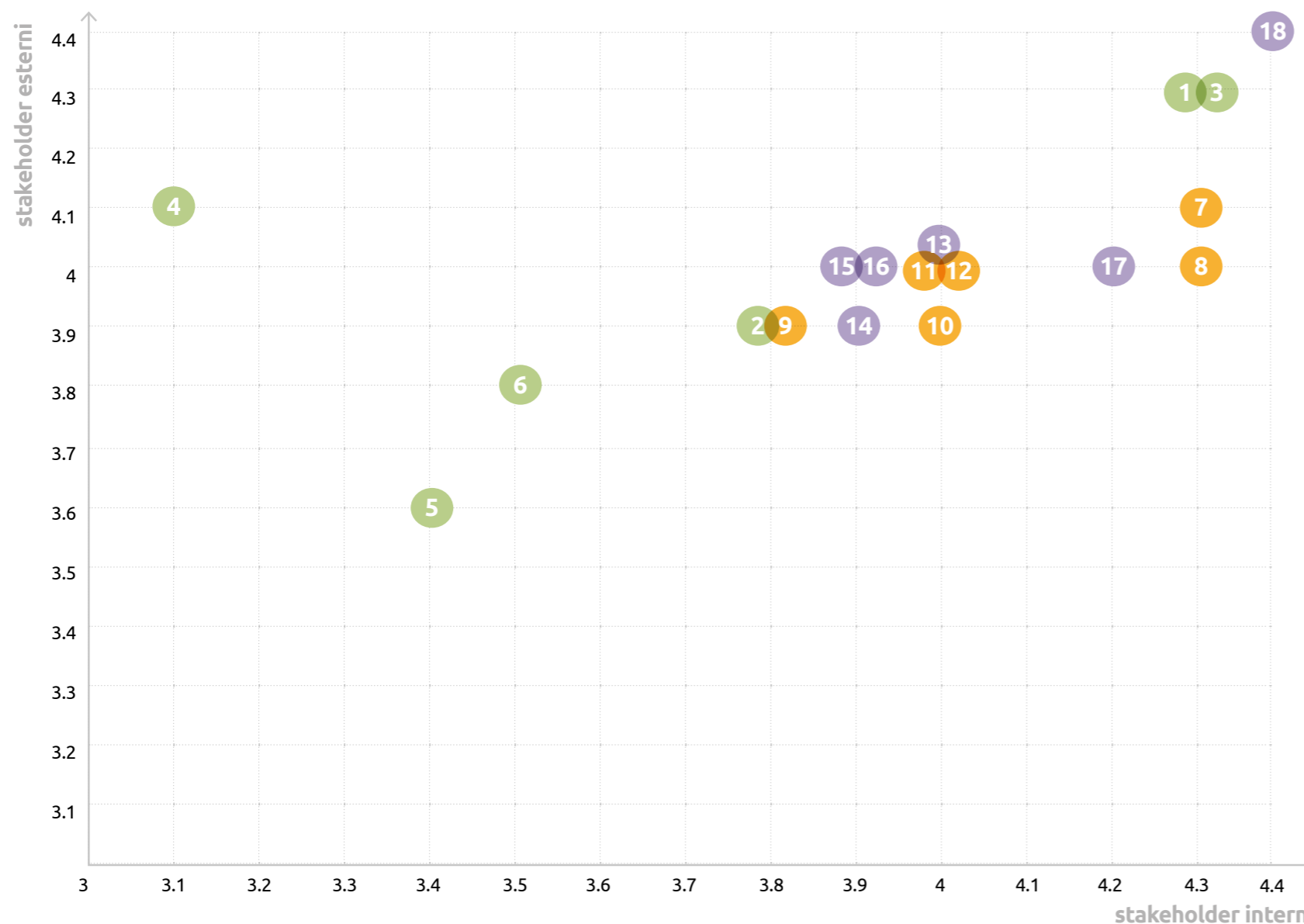
STRUTTURA E STRUMENTAZIONE

La matrice di materialità è organizzata in una griglia, con l'asse verticale che rappresenta l'importanza del tema per gli Stakeholder esterni e l'asse orizzontale che rappresenta l'importanza del tema per Clara. Clara utilizza dati qualitativi e quantitativi per posizionare ciascun tema all'interno della matrice, consentendo una valutazione complessiva della sua priorità strategica.

UTILIZZO E MONITORAGGIO

La matrice di materialità viene utilizzata come guida per l'allocazione delle risorse e lo sviluppo di strategie di sostenibilità mirate. Clara ha come obiettivo monitorare regolarmente la matrice, aggiornare i valori in base all'evoluzione delle condizioni aziendali e del contesto esterno.

Matrice materialità



LEGENDA

AMBIENTE

- 1 Efficacia ed efficienza dei servizi erogati
- 2 Gestione efficiente delle infrastrutture
- 3 Qualità nell'erogazione dei servizi
- 4 Qualità e costi del servizio di raccolta rifiuti e decoro urbano
- 5 Tutela della biodiversità
- 6 Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale

ECONOMICO

- 7 Miglioramento della performance economica e solidità finanziaria
- 8 Economia circolare: differenziata e riuso dei rifiuti
- 9 Gestione responsabile della catena di fornitura
- 10 Innovazione e digitalizzazione
- 11 Trasparenza ed etica nel business
- 12 Valore Economico Sostenibile

SOCIALE

- 13 Benessere dei lavoratori e bilanciamento vita-lavoro, welfare
- 14 Diversità, inclusione e Parità di genere
- 15 Educazione alla sostenibilità e sviluppo delle comunità locali
- 16 Formazione e valorizzazione delle competenze
- 17 Gestione efficace ed efficiente delle segnalazioni
- 18 Salute e sicurezza sul lavoro

PRIORITIZZAZIONE DEI TEMI MATERIALI

Sulla base della matrice di materialità, Clara ha proceduto con la prioritizzazione dei temi materiali, identificando quelli che richiedono maggior grado di approfondimento in sede di rendicontazione.

Sulla base di questo processo, Clara ha identificato i seguenti temi prioritari materiali. Questa classificazione guida l'azienda nell'allocazione delle risorse e nello sviluppo di strategie specifiche per affrontare le sfide e sfruttare le opportunità emergenti.

La combinazione della matrice di materialità e della prioritizzazione dei temi materiali rappresenta un approccio robusto e completo per la gestione della sostenibilità di Clara. Questi strumenti forniscono una guida preziosa per definire le priorità di sostenibilità, l'allocazione delle risorse e lo sviluppo di strategie mirate per affrontare le sfide e sfruttare le opportunità emergenti nel contesto della sostenibilità aziendale.

CAPITOLO 5:
**ETICA E
INTEGRITÀ NELLA
CONDOTTA**



5.1 CODICE ETICO E COMPORAMENTI COLLABORATIVI

■ 3-3, 205-1

Tra le misure generali di prevenzione della corruzione il Codice Etico riveste nella strategia aziendale un ruolo importante, costituendo lo strumento che più di altri si presta a regolare le condotte dei dipendenti e orientare alla migliore cura dell'interesse pubblico, in una stretta connessione con i piani anticorruzione e con le carte dei servizi.



La società ha approvato la revisione del Codice Etico nell'ambito dell'approvazione del Modello di Organizzazione e Gestione 231.

Il Codice Etico di Clara definisce i doveri minimi di diligenza, lealtà, imparzialità e buona condotta che i dipendenti ed i collaboratori a vario titolo della società sono tenuti ad osservare. Il Codice Etico ha, inoltre, lo scopo di introdurre e rendere vincolanti per l'azienda i principi e le regole di condotta rilevanti ai fini della ragionevole prevenzione dei reati indicati nel D.Lgs.n.231/2001.

Unitamente a tutte le specifiche procedure attuative approvate dall'azienda, si considera il Codice Etico parte integrante dei contratti di lavoro subordinato in essere e da stipulare, ai sensi dell'art. 2104 c.c. (Diligenza del prestatore di lavoro).

Il contenuto del Codice è coordinato con le previsioni contrattuali in materia di norme comportamentali e disciplinari contenute nel capitolo XIII del vigente contratto collettivo nazionale di lavoro dei servizi ambientali.

Gli obblighi di condotta previsti dal Codice si applicano:

- ai dipendenti, a tempo determinato ed indeterminato, indipendentemente dalla qualifica e/o dalla mansione assegnate;
- ai lavoratori somministrati, ai lavoratori distaccati, ai tirocinanti;
- ai collaboratori o consulenti, con qualsiasi tipologia di contratto o incarico e a qualsiasi titolo;
- agli Amministratori, ai Sindaci ed ai membri degli organi di controllo;
- nei confronti dei collaboratori a qualsiasi titolo di imprese fornitrici di beni o servizi e che realizzano opere in favore della società. A tale fine, negli atti di incarico o nei contratti di acquisizioni delle collaborazioni, delle consulenze o dei servizi, le amministrazioni inseriscono apposite disposizioni o clausole di risoluzione o decadenza del rapporto in caso di violazione degli obblighi derivanti dal Codice.

Il Codice Etico include le seguenti misure:

- 1) richiamo al rispetto delle norme vigenti;
- 2) divieto per dipendenti ed amministratori di chiedere/accettare regali, compensi ed altre utilità di valore superiore a 150 euro;
- 3) comunicazione della partecipazione/adesione del dipendente ad associazioni ed organizzazioni;
- 4) comunicazione di interessi finanziari e conflitti di interesse con la società;
- 5) obbligo di astensione dal partecipare all'adozione di decisioni o ad attività che possano coinvolgere interessi propri;

- 6) misure per la prevenzione degli illeciti;
- 7) misure di trasparenza e tracciabilità;
- 8) norme di comportamento nei rapporti privati;
- 9) norme di comportamento in servizio;
- 10) norme di comportamento nei rapporti con il pubblico;
- 11) disposizioni particolari per i livelli apicali;
- 12) repressione della violenza sul lavoro;
- 13) apposizione di clausole di impegno all'osservanza del modello di gestione e organizzazione 231 e del codice etico nei contratti di affidamento di lavori, servizi, forniture e negli incarichi consulenziali;
- 14) segnalazioni e tutela del whistleblowing.

Vigilano sull'applicazione del Codice Etico l'Organismo di Vigilanza, il Consiglio di Amministrazione, il Direttore Generale, i Coordinatori dell'Area Amministrativa e dell'Area Tecnica, i Responsabili di Servizio, i Responsabili di Settore, il Responsabile Prevenzione Corruzione Trasparenza (RPCT). Ai fini dell'attività di vigilanza e monitoraggio, la Società si avvale dell'ufficio procedimenti disciplinari istituito presso il Settore Personale/Organizzazione e Sviluppo.

Le attività di vigilanza e monitoraggio si conformano alle previsioni contenute nel Codice Disciplinare e nel CCNL dei servizi ambientali.

Il Settore Personale/Organizzazione e Sviluppo, oltre alle funzioni disciplinari, collabora con il RPCT nell'aggiornamento del Codice Etico, nell'esame delle segnalazioni di violazione del medesimo Codice, nella raccolta delle condotte illecite accertate e sanzionate, assicurando le garanzie necessarie.

Il Responsabile Prevenzione Corruzione cura la diffusione della conoscenza del Codice Etico nella Società, il monitoraggio annuale sulla sua attuazione, la pubblicazione sul sito aziendale e della comunicazione all'Autorità nazionale anticorruzione, di cui all'articolo 1, comma 2, della legge 6 novembre 2012, n. 190, dei risultati del monitoraggio.

Ai fini dello svolgimento delle attività previste, l'ufficio procedimenti disciplinari opera in raccordo con il Responsabile della Prevenzione di cui all'articolo 1, comma 7, della legge n. 190 del 2012.

Ai fini dell'attivazione del procedimento disciplinare per violazione del Codice Etico, l'ufficio procedimenti disciplinari può chiedere all'Autorità nazionale anticorruzione parere facoltativo secondo quanto stabilito dall'articolo 1, comma 2, lettera d), della legge n. 190 del 2012. 5.

Al personale della Società sono rivolte attività formative in materia di prevenzione degli illeciti, trasparenza e integrità, che consentano ai dipendenti di conseguire una piena conoscenza dei contenuti del Codice Etico nonché un aggiornamento annuale e sistematico sulle misure e sulle disposizioni applicabili in tali ambiti.

5.2 LEGALITÀ, LOTTA ALLA CORRUZIONE E COMPLIANCE

■ 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 3-3, 417-2, 418-1

Clara è assoggettata ad un quadro articolato di norme speciali di stampo pubblicistico, che le impongono l'adozione di una specifica regolamentazione interna funzionale sia al rispetto delle disposizioni vigenti, sia alla realizzazione del "controllo analogo" da parte degli Enti Locali soci.



Al fine di mitigare e prevenire la commissione di reati e più in generale per promuovere la cultura dell'integrità, della trasparenza e della legalità, la Società si è dotata di un'organizzazione basata sul "Sistema Integrato dei rischi", sulla presenza di organigrammi funzionali, mansionari, procedure, istruzioni di lavoro e regolamenti in modo tale da garantire:

- separazione di funzioni, all'interno di ciascun processo ritenuto sensibile, tra il soggetto che ha il potere decisionale, il soggetto che lo esegue e il soggetto che lo controlla;
- definizione di ruoli con particolare riferimento alle responsabilità, rappresentanza e riporto gerarchico;
- formale conferimento di poteri a tutti coloro i quali intrattengono per conto della Società rapporti con la P.A.;
- conoscibilità, trasparenza e pubblicità delle responsabilità attribuite mediante apposite comunicazioni indirizzate al personale interno (Ordini di servizio, Circolari, ecc.) ovvero rese conoscibili ai terzi interessati, con particolare riguardo ai soggetti appartenenti alla P.A.;
- tracciabilità di ciascun passaggio rilevante attraverso l'utilizzo di appositi Moduli, aventi adeguato livello di formalizzazione.

Nell'espletamento di tutte le operazioni attinenti alla gestione sociale devono essere adottati e rispettati:

- il Sistema Qualità Ambiente Sicurezza (ISO 9001:2015; ISO 14001:2015; ISO 45001:2018);
- il Modello di Organizzazione e Gestione 231, di cui è parte integrante il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza ai sensi della L. 190/2012;
- il Codice Etico;
- la documentazione societaria, le procedure aziendali e le disposizioni inerenti la struttura organizzativa gerarchico-funzionale;
- la Carta dei Servizi;
- il Sistema di Gestione per la Parità di Genere (UNI PDR 125:2022).
- Il Modello di Gestione ed Organizzazione aziendale per la prevenzione dei reati e per la promozione della legalità e della trasparenza

Il Consiglio di Amministrazione ha approvato il Modello di Organizzazione e Gestione (MOG) della società ai sensi del D.Lgs. 231/2001 (con verbale n. 1/2021 del 17/02/2021).

Il MOG è un sistema che intende garantire lo svolgimento delle attività aziendali nel rispetto della normativa vigente e delle prescrizioni contenute nelle procedure aziendali, con lo scopo di prevenire la commissione di reati all'interno della società, oltre ad esimere la medesima dalla responsabilità amministrativa in cui incorrerebbe nel caso in cui alcune particolari fattispecie di reato venissero commesse nell'interesse o a vantaggio di Clara. Tutti coloro che operano all'interno dell'organizzazione, o collaborano con essa, sono tenuti ad attenersi alle pertinenti prescrizioni del MOG.

Il sistema di controllo si integra attraverso il coordinamento dei controlli effettuati:

- dall'Organismo di Vigilanza (ODV), nominato in forma collegiale con verbale del Consiglio di Amministrazione n. 4 del 06/06/2022, con i compiti descritti nella Parte Generale del Modello, sezione 102 MOG-GEN-102 – DISCIPLINA E COMPITI DELL'ODV;
- dal Responsabile Prevenzione Corruzione e Trasparenza (RPCT), nell'ambito delle funzioni a lui assegnate dalla legge 190/2012;
- dal Collegio Sindacale e dal Revisore legale rispettivamente per la regolarità gestionale e contabile;
- dal Responsabile dei Servizi QSA per quanto riguarda l'osservanza delle procedure di sicurezza e di qualità aziendale
- dal Responsabile Protezione Dati (DPO), nell'ambito delle attività poste in essere al fine di assicurare la protezione dei dati personali delle persone fisiche, ai sensi del Regolamento UE 2016/679
- dal Comitato Guida, istituito per l'efficace adozione e la continua applicazione della Politica per la Parità di Genere.

Il Responsabile Prevenzione Corruzione e Trasparenza annualmente, in occasione dell'aggiornamento del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza approvato dall'organo di indirizzo della società, comunica a tutti i dipendenti l'adozione/l'aggiornamento delle procedure anticorruzione. I Dipendenti restituiscono al RPCT la comunicazione firmata in segno di presa visione ed adesione al documento.

Tutti i partner aziendali (operatori economici affidatari di servizi, lavori e forniture e collaboratori a qualsiasi titolo) sono informati delle procedure anticorruzione dell'organizzazione, attraverso l'apposizione di apposita clausola nei contratti di affidamento.

Inoltre, il Responsabile Prevenzione Corruzione e Trasparenza annualmente comunica alle P.A. socie gli adempimenti in materia di prevenzione della corruzione posti in essere dalla società.

Nel mese di febbraio 2023 i membri dell'organo di governance sono stati invitati ad attività di formazione organizzata dall'Organismo di Vigilanza sul modello di organizzazione e gestione adottato dalla società al fine di prevenire reati all'interno dell'organizzazione, con focus sui temi del codice etico e del whistleblowing.

Nel mese di febbraio 2023 83 persone facenti parte dell'organizzazione aziendale hanno partecipato ad attività di formazione organizzata dall'Organismo di Vigilanza sul modello di organizzazione e gestione adottato dalla società al fine di prevenire reati all'interno dell'organizzazione, con focus sui temi del codice etico e del whistleblowing.

La società pone particolare attenzione alla protezione dei dati personali di tutte le categorie di interessati, implementando via via le misure tecniche ed organizzative ritenute adeguate a garantire un trattamento rispettoso delle norme di legge e dei diritti degli interessati, e, ad oggi, non sono pervenuti reclami fondati che abbiano sollevato preoccupazioni riguardo a eventuali violazioni della privacy.

Anche grazie al costante presidio attuato dal settore IT per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, la società non ha subito episodi di Data breach: non ci sono stati casi di fuga, furto o perdita di dati o altre violazioni di dati personali.

Infine, la società nel corso dell'ultimo decennio, non è stata coinvolta in casi di corruzione accertati. Questo è un ulteriore attestato dell'integrità e dell'etica che guidano tutte le operazioni aziendali. La trasparenza e l'onestà sono pilastri fondamentali della cultura aziendale, assicurando che tutte le attività siano condotte nel rispetto delle normative e dei principi etici.

A photograph showing the backs of three people standing close together and hugging. The person on the left is wearing a grey sweater and light-colored pants. The person in the middle is wearing a purple long-sleeved shirt and dark jeans. The person on the right is wearing a green long-sleeved shirt and blue jeans. A white circular graphic is overlaid on the left side of the image, containing the text 'CAPITOLO 6: LE PERSONE'.

**CAPITOLO 6:
LE PERSONE**

6.1 LA FAMIGLIA DI CLARA

■ 2-7, 2-8, 3-3, 401-1

Clara riconosce che il suo capitale umano è uno dei suoi principali asset. La nostra cultura aziendale è fondata su valori di integrità, responsabilità e impegno verso la sostenibilità.

Forniamo un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso, che incoraggia la collaborazione, l'innovazione e lo sviluppo personale e professionale dei nostri dipendenti.



COINVOLGIMENTO E PARTECIPAZIONE DEI DIPENDENTI E DELLA GOVERNANCE

Riconosciamo l'importanza del coinvolgimento dei dipendenti nel processo decisionale e nella promozione della sostenibilità all'interno dell'azienda. Organizziamo regolarmente sessioni di brainstorming e gruppi di lavoro per coinvolgere i dipendenti nel processo di identificazione delle opportunità di miglioramento e nell'implementazione di iniziative sostenibili.

RICONOSCIMENTO E RICOMPENSA

Riconosciamo e premiamo il contributo e l'impegno dei nostri dipendenti verso la sostenibilità e il successo dell'azienda. Organizziamo eventi premiali e di riconoscimento per celebrare i risultati raggiunti e per motivare i dipendenti a continuare a impegnarsi verso la nostra missione comune di promuovere la sostenibilità.

Le persone sono il cuore pulsante di Clara, rappresentando la forza trainante dietro il nostro sviluppo e successo. In Clara, ci impegniamo a garantire che ogni membro del nostro team sia non solo rispettato, ma anche incentivato a crescere professionalmente, contribuendo così alla nostra crescita collettiva. L'azienda adotta una cultura aziendale inclusiva e diversificata, dove il talento è celebrato e le discriminazioni sono bandite. Ci impegniamo a rispettare i diritti dei nostri dipendenti, garantendo il rispetto dei contratti di lavoro e delle leggi previdenziali, e promuovendo l'equità e la parità in ogni fase del rapporto lavorativo.

La gestione delle risorse umane in Clara è guidata da un impegno costante verso lo sviluppo professionale e il benessere dei nostri dipendenti. Collaboriamo strettamente con i nostri team di leadership e i rappresentanti sindacali per garantire un ambiente di lavoro stimolante e sicuro per tutti. L'area dedicata alle Persone e all'Organizzazione è responsabile della pianificazione strategica delle risorse umane, identificando le necessità di formazione e di crescita professionale e facilitando la mobilità interna.

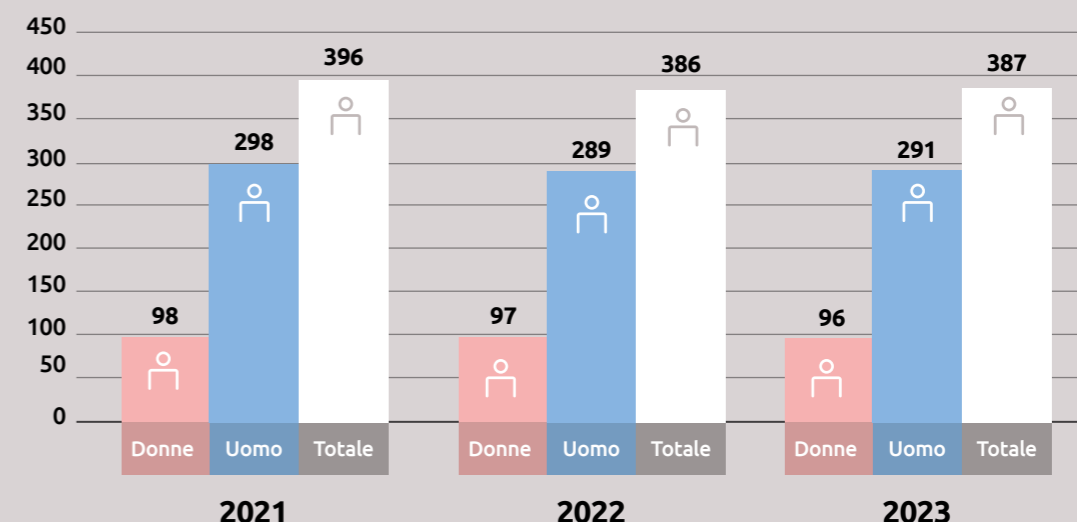
Le iniziative nel campo delle risorse umane riflettono il nostro impegno a investire nel nostro capitale umano. Queste iniziative includono politiche di welfare e smart working, un sistema di valutazione delle performance, e iniziative per promuovere l'attrattività del nostro marchio come datore di lavoro. Inoltre, ci concentriamo su pratiche di trattenimento e integrazione innovative, al fine di garantire che ogni membro del nostro team si senta apprezzato e motivato. In Clara, crediamo che il successo dell'azienda sia strettamente legato al benessere e alla crescita professionale dei nostri dipendenti.

- La promozione dell'employer branding per attrarre talenti locali
- L'avvio di una gestione centralizzata delle politiche delle risorse umane a livello di Clara
- L'istituzione di un sistema di valutazione delle performance
- L'implementazione di politiche di benessere e smart working
- Il potenziamento delle politiche di trattenimento e integrazione attraverso azioni inclusive e l'adozione di nuovi strumenti digitali
- L'integrazione della formazione tradizionale in aula con modalità blended

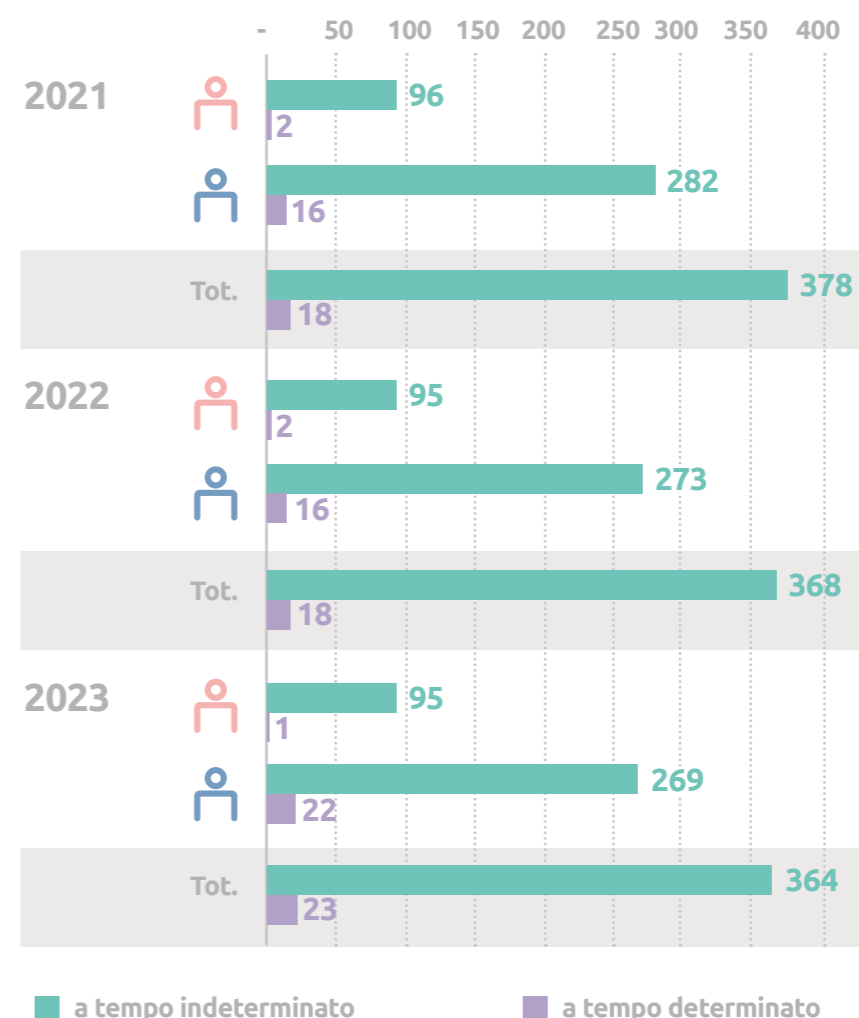
La famiglia di Clara è composta, a fine 2023, da 96 donne (25%) e 291 uomini per un totale di 387 dipendenti, con un'età media di circa 51 anni.

Tra il 2022 e il 2023 il numero di dipendenti è rimasto sostanzialmente stabile (386 nel 2022, 387 nel 2023), in massima parte assunti con contratto a tempo indeterminato e con rapporto di lavoro full time. La piccola percentuale di dipendenti a contratto determinato (6%) ha un contratto in somministrazione, a causa della necessità di Clara di far fronte a picchi stagionali e a sostituzioni temporanee.

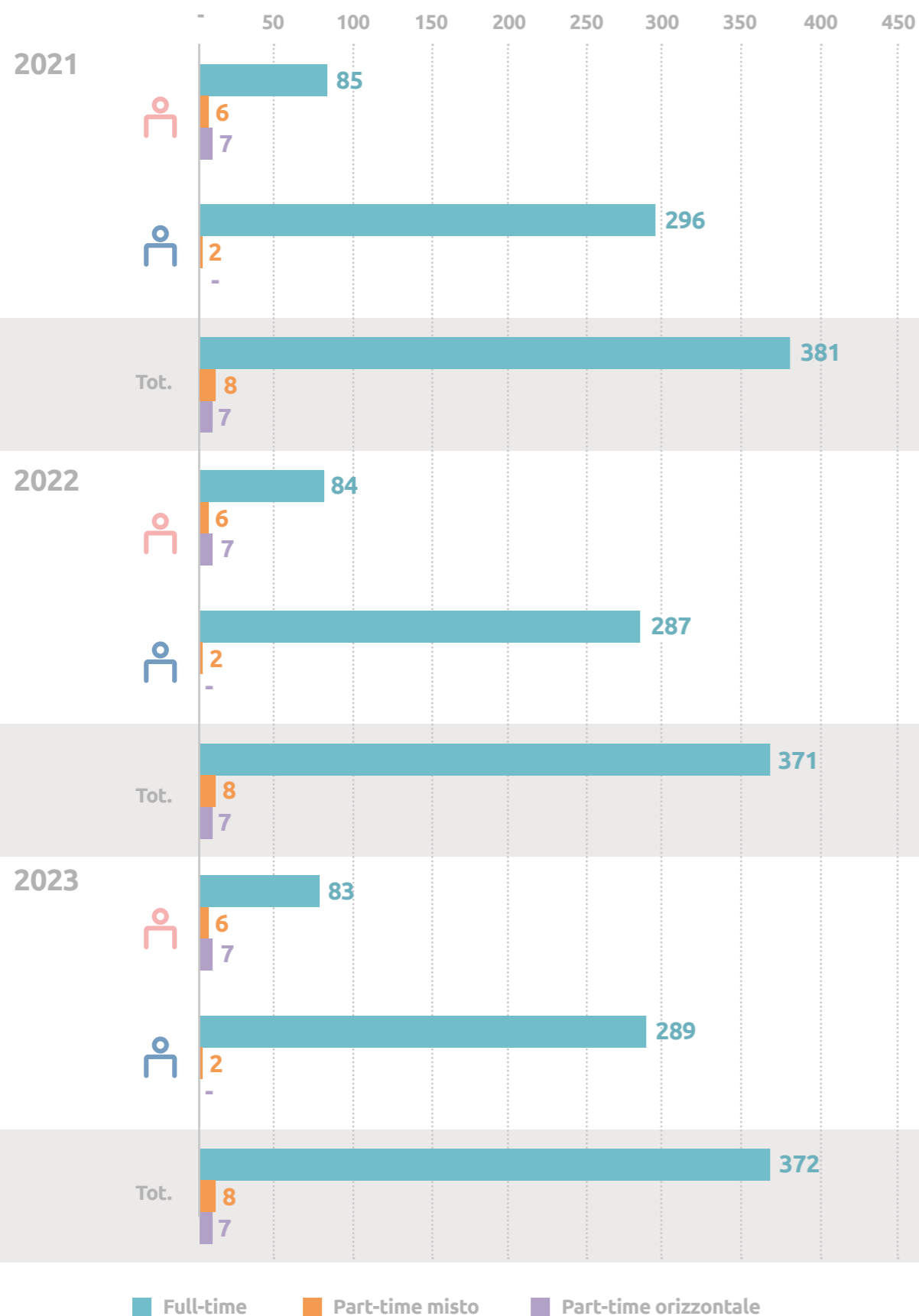
Numero dipendenti per genere



Numero dipendenti per contratto e genere



Numero dipendenti per tipo di impiego e genere



Nel 2023, Clara ha impiegato 23 dipendenti a tempo determinato e 364 a tempo indeterminato. Nel 2022, i dipendenti a tempo indeterminato erano 368, mentre quelli a tempo determinato erano 18. Questo cambiamento riflette una leggera fluttuazione nell'uso dei contratti a tempo determinato, forse indicativa di un adattamento alle esigenze operative a breve termine o di una fase di transizione nelle strategie di assunzione.

TOTALE NUMERO DI DIPENDENTI PER TIPO DI IMPIEGO E GENERE (FULL TIME/PART TIME)

Per quanto riguarda il tipo di impiego, nel 2023 Clara ha avuto 372 dipendenti a tempo pieno e 15 a tempo parziale. Questi numeri sono rimasti invariati rispetto al 2022, quando erano presenti 371 dipendenti a tempo pieno e 15 a tempo parziale. La stabilità nel rapporto tra full time e part time evidenzia una coerenza nelle politiche di impiego dell'azienda, mantenendo una forza lavoro prevalentemente a tempo pieno.

I dati relativi al personale di Clara per il 2022 e il 2023 mostrano una notevole stabilità sia nel numero totale di dipendenti che nella suddivisione per genere e tipologia di contratto. Questo suggerisce che Clara mantiene un equilibrio costante nella gestione delle risorse umane, garantendo una composizione di genere bilanciata e una prevalenza di contratti a tempo indeterminato e a tempo pieno. Tali caratteristiche indicano un approccio stabile e strutturato nella gestione del personale, che potrebbe contribuire a un ambiente lavorativo sicuro e motivante, capace di attrarre e mantenere talenti nel lungo periodo.

ASSUNZIONI

Nel corso degli ultimi tre anni, il numero di assunzioni è aumentato in modo significativo. Le assunzioni hanno riguardato varie fasce d'età, con un'attenzione particolare alla diversificazione del personale. Questo incremento riflette la capacità dell'azienda di attrarre nuovi talenti, dimostrando un impegno costante nel rinnovamento e nella crescita della forza lavoro.

CESSAZIONI

Il numero di cessazioni ha seguito un trend crescente, evidenziando la necessità di una gestione attenta delle motivazioni che portano i dipendenti a lasciare l'azienda. Le cessazioni hanno coinvolto diverse fasce d'età e le ragioni principali includono dimissioni, pensionamenti e licenziamenti. Questo fenomeno sottolinea l'importanza di strategie di retention e di miglioramento delle condizioni di lavoro.

Le cessazioni sono state causate principalmente da dimissioni volontarie, pensionamenti e, in alcuni casi, da licenziamenti per giusta causa. Questo scenario riflette una varietà di situazioni che l'azienda deve gestire con attenzione per garantire una forza lavoro motivata e stabile.

TASSI DI TURNOVER

I tassi di turnover, sia positivo (assunzioni) che negativo (cessazioni), hanno mostrato variazioni significative nel periodo considerato. L'aumento delle attività di assunzione e cessazione indica una fase di transizione per Clara, con sfide e opportunità legate alla gestione del personale. L'alto tasso di turnover, relativo soprattutto al personale addetto alla raccolta, è da associare alla tipologia di lavoro, classificato come usurante, oltre che alla migrazione tra aziende dello stesso settore.

Assunzioni	2021			2022			2023		
	♂	♀	Tot.	♂	♀	Tot.	♂	♀	Tot.
Fino a 29 anni	-	2	2	-	9	9	-	1	1
Da 30 a 50 anni	1	1	2	-	2	2	1	14	15
Oltre 50 anni	-	2	2	-	2	2	2	18	20
Totale	1	5	6	-	13	13	3	33	36

Cessazioni	2021			2022			2023		
	♂	♀	Tot.	♂	♀	Tot.	♂	♀	Tot.
Fino a 29 anni	-	-	-	-	1	1	-	4	4
Da 30 a 50 anni	-	3	3	1	5	6	-	14	14
Oltre 50 anni	1	19	20	3	25	28	6	32	38
Totale	1	22	23	4	31	35	6	50	56

Motivo cessazione	2021			2022			2023		
	♂	♀	Tot.	♂	♀	Tot.	♂	♀	Tot.
Dimissioni	1	6	7	-	9	9	4	30	34
Pensione	-	11	11	-	9	9	-	-	-
Licenziamento giusta causa	-	1	1	-	4	4	1	1	2
Licenziamento giustificato motivo soggettivo	-	-	-	-	2	2	-	2	2
Risoluzione consensuale in conciliazione	-	1	1	-	-	-	-	2	2
Fine rapporto	-	1	1	1	6	7	1	15	16
Altra causa	-	-	-	2	-	2	-	-	-
Decesso	-	2	2	1	1	2	-	-	-
Totale	1	22	23	4	31	35	6	50	56

Turnover / tassi %	2021			2022			2023		
	♂	♀	Tot.	♂	♀	Tot.	♂	♀	Tot.
Turnover positivo - assunzioni	1,0%	1,7%	1,5%	0,0%	4,5%	3,4%	3,1%	11,4%	9,3%
Turnover negativo - cessazioni	1,0%	7,4%	5,8%	4,1%	10,7%	9,1%	6,2%	17,3%	14,5%
Turnover complessivo	0,0%	-5,7%	-4,3%	-4,1%	-6,2%	-5,7%	-3,1%	-5,9%	-5,2%

6.2 PARI OPPORTUNITÀ E DIVERSITÀ

■ 3-3, 405-1

In Clara, crediamo che la diversità sia una delle nostre più grandi risorse. Accogliamo e celebriamo le differenze di background, esperienze, prospettive e identità di genere all'interno del nostro team. Riconosciamo che la diversità ci arricchisce come azienda e ci aiuta a sviluppare soluzioni più innovative e creative.

Ci impegniamo a creare un ambiente di lavoro inclusivo in cui ogni dipendente si senta rispettato, apprezzato e valorizzato per le proprie unicità. Promuoviamo una cultura aziendale basata sul rispetto reciproco, sulla collaborazione e sulla comprensione delle diverse prospettive.

Adottiamo politiche di assunzione e promozione equitativa che si basano sul merito e sulle competenze, senza discriminazione di alcun tipo. Cerchiamo attivamente di ampliare la nostra base di talenti, garantendo che il nostro team rifletta la diversità delle comunità in cui operiamo.

Nell'ambito della valorizzazione delle diversità, Clara si impegna nell'individuazione e nel superamento di ogni stereotipo legato al genere, all'età, alla disabilità, all'etnia, alla fede religiosa e all'orientamento sessuale. Nel quinquennio di riferimento, infatti, non sono pervenute segnalazioni, comunicazioni o informazioni in merito a eventuali episodi di discriminazione.

Come previsto dalle norme vigenti, Clara garantisce il diritto al lavoro delle persone appartenenti alle categorie protette (in base alla L. 68/99), il cui numero all'interno dell'azienda si mantiene pressoché costante nel triennio 2021-2023.

Ci impegniamo a continuare a promuovere la diversità e l'inclusione come parte integrante della nostra cultura aziendale. Cerchiamo costantemente modi per migliorare e rafforzare le nostre pratiche e politiche di diversità e inclusione, affinché tutti i nostri dipendenti possano prosperare e contribuire al successo di Clara.

Nella tabella sottostante viene riportata la situazione relativa alla dislocazione di dipendenti e non dipendenti sia di genere maschile che di genere femminile presso le varie sedi:

Dislocazione dipendenti/genere	2021		2022		2023	
	♂	♀	♂	♀	♂	♀
Centro Operativo BONDENO	2	37	1	39	4	42
Centro Operativo CENTO	24	71	23	65	20	68
Centro Operativo COPPARO	0	0	0	0	0	1
Centro Operativo JOLANDA DI SAVOIA	20	110	19	110	17	100
Centro Operativo MIRABELLO	1	6	1	5	1	4
Centro Operativo OSTELLATO	10	51	10	49	11	61
Sede Legale/Amministrativa	26	10	27	11	26	8
Ufficio Clienti COMACCHIO	4	5	5	5	5	5
Ufficio Clienti COPPARO	11	3	11	2	12	2
Sede Operativa/distaccamento*	0	5	0	3	0	0
Totale	98	298	97	289	96	291

*sede dismessa

La variazione più rilevante nei dati sulla dislocazione dei dipendenti per genere e sede operativa riguarda il Centro Operativo Bondeno. Tra il 2021 e il 2023, si osserva un incremento significativo nel numero di dipendenti.

In linea con le altre gestioni operanti nel settore ambientale, il 75% circa dei dipendenti è composto da uomini, anche se è importante premettere che la presenza di donne negli organi di amministrazione è stabilmente pari al 66,7% tra il 2018 e giugno 2023. Se aggiungiamo anche gli organi di controllo la percentuale, stabile dal 2018, è del 43%.

Per quanto riguarda la categoria degli impiegati (incluso tutte e tre le aree), l'equilibrio di genere è più che soddisfacente, con una percentuale di donne pari a circa il 54%.

Nel corso del tempo Clara ha mantenuto una certa attenzione per la stabilità del lavoro. Escludendo il personale in somministrazione, circa il 95% dei dipendenti di Clara ha un contratto a tempo indeterminato, e non si registrano differenze tra gli uomini (97%) e le donne (99%) per quanto concerne la stabilità contrattuale.

Nell'ambito della valorizzazione delle diversità, Clara si impegna nell'individuazione e nel superamento di ogni stereotipo legato al genere, all'età, alla disabilità, all'etnia, alla fede religiosa e all'orientamento sessuale. Nell'ultimo quinquennio non sono pervenute segnalazioni, comunicazioni o informazioni in merito a eventuali episodi di discriminazione.

Clara è costantemente impegnata nella promozione di iniziative di welfare e diversity che coinvolgono i dipendenti, annoverando circa 390 iniziative nel 2022 (poco meno di una iniziativa per dipendente).

Come sopra anticipato, la presenza femminile costituisce circa un quarto dei dipendenti di Clara, in linea con le altre gestioni operanti nel settore ambientale. Le donne rappresentano il 54% degli impiegati mentre solo l'11% degli operativi è composto da operaie (24 unità).

Come previsto dalle norme vigenti, Clara garantisce il diritto al lavoro delle persone appartenenti alle categorie protette (in base alla L. 68/99), il cui numero all'interno dell'azienda si mantiene pressoché costante nell'ultimo quinquennio.

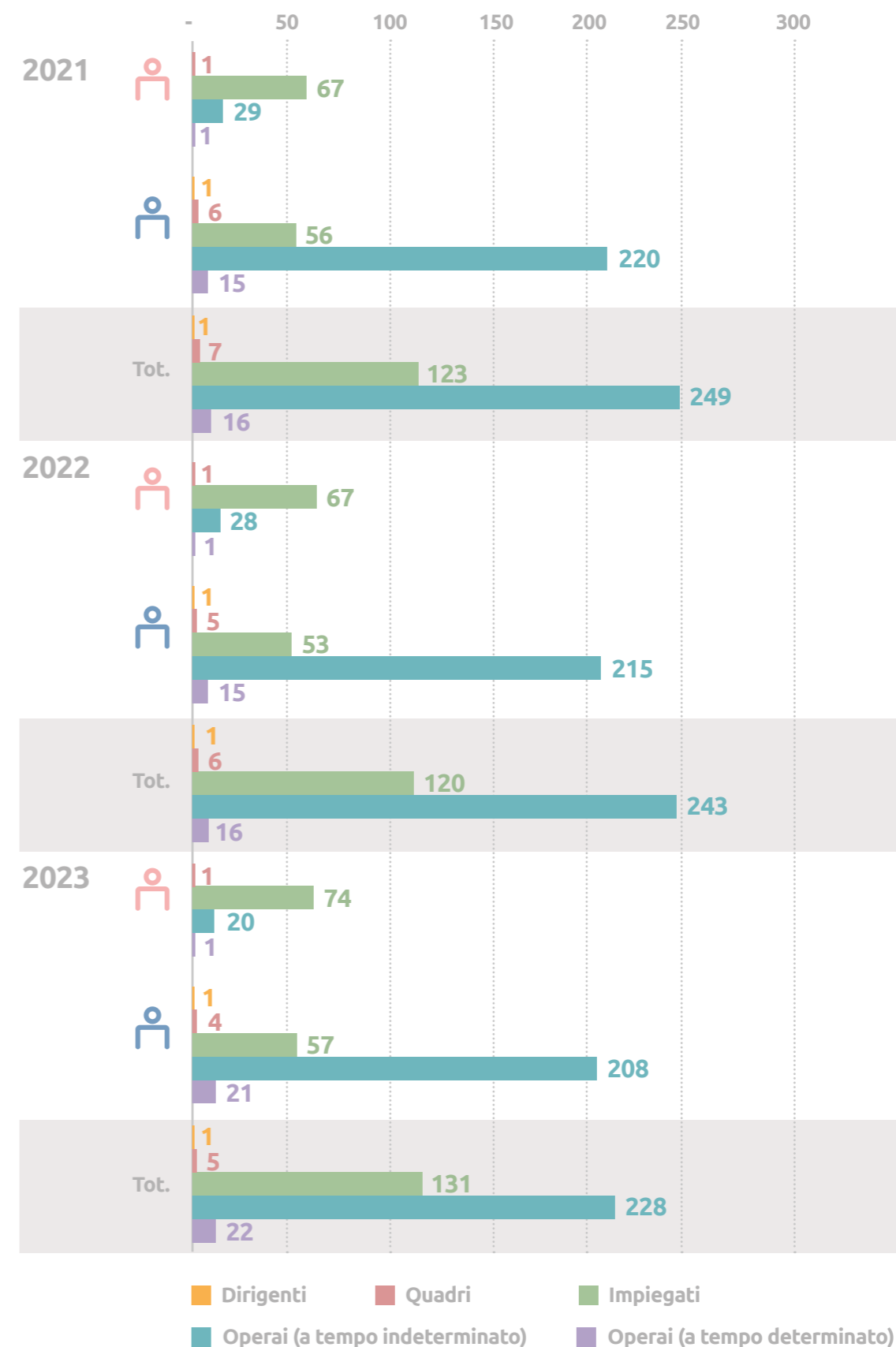
Anche in tema di work-life balance, l'azienda si impegna nell'aiutare le lavoratrici e i lavoratori a conciliare, per quanto possibile, la vita professionale con quella privata, per la tutela dei parenti anziani o dei figli, nei limiti dei regolamenti vigenti.

Principali Obiettivi D&I in Clara:

1. Sviluppare la consapevolezza della diversità come valore da vivere e da condividere
2. Promuovere la formazione della persona nel rispetto della propria individualità
3. Incentivare lo sviluppo di abilità e soft skill che consentano la relazione con l'altro

Il lavoro di squadra si è dimostrato negli anni uno dei principali punti di forza di Clara, grazie alla collaborazione è stato infatti possibile il raggiungimento di risultati importanti. Ogni dipendente ha condiviso e sviluppato le proprie qualità personali e professionali, seguendo logiche di crescita e progettazione ad ampio respiro. Nel lavoro di squadra non solo si aumenta la produttività ma si incrementano le abilità e le conoscenze delle persone. Nella squadra si incoraggia una cultura che valorizza le diversità dei collaboratori, ciascuno con la propria esperienza e forza culturale, a prescindere dal genere, dalla generazione di appartenenza e dalle ulteriori dimensioni in cui si declina la diversità.

Dipendenti per categoria e per genere

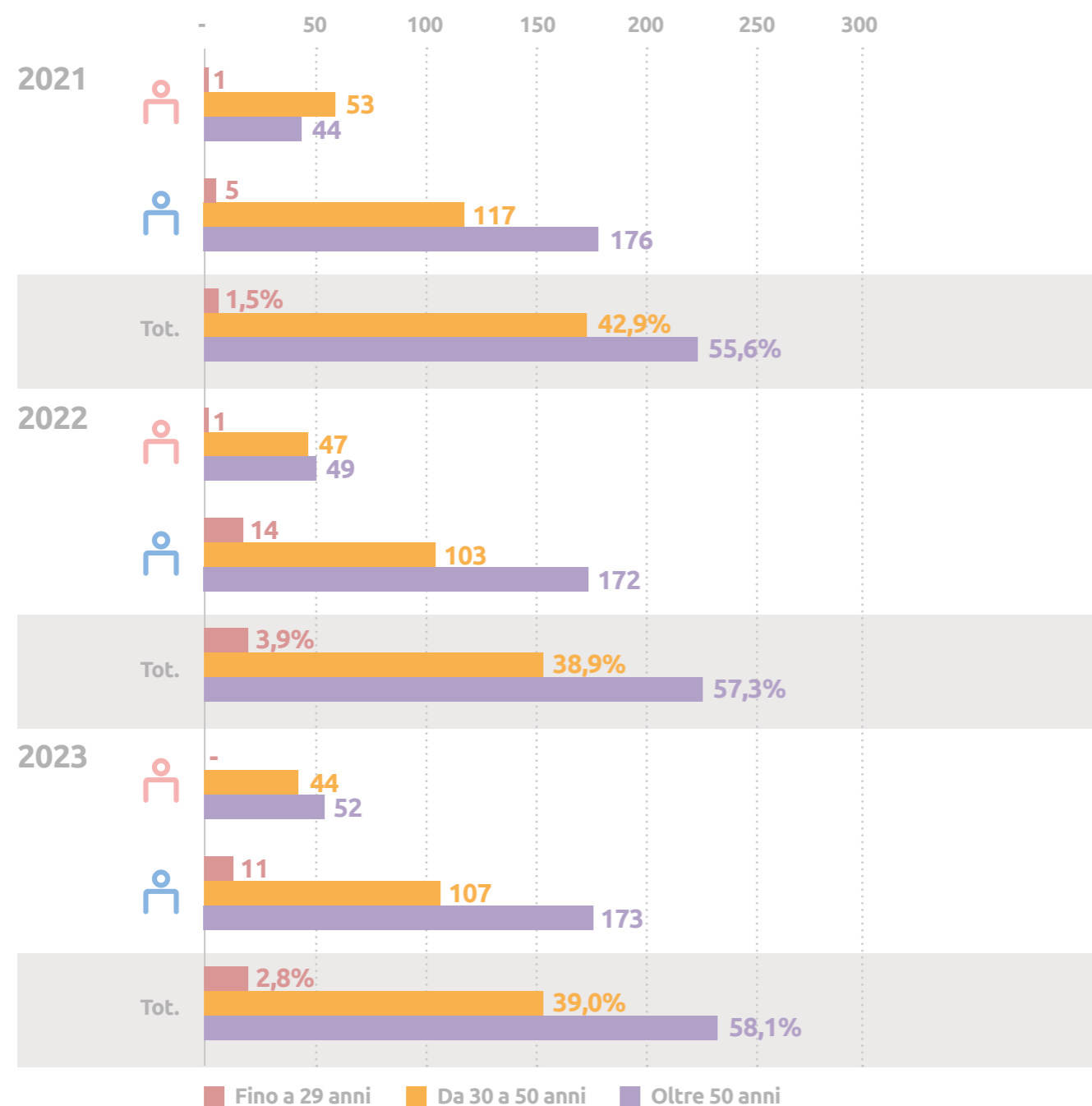


La fascia d'età delle risorse umane è piuttosto varia e l'età media è di 51 anni circa. Nonostante le oscillazioni che si riscontrano di anno in anno, Clara ha compreso che la formula vincente sta nella fusione equilibrata tra giovani alle prime esperienze nel mondo del lavoro e professionalità più mature che hanno sviluppato competenze di vario genere.

Nelle nuove forze si ricercano entusiasmo, nuove visioni del mondo del lavoro e voglia di mettersi in gioco, caratteristiche tipiche di giovani appena usciti dal mondo accademico e con un bagaglio di esperienza ancora tutto da costruire. Essenziali restano la professionalità, le conoscenze e le competenze di chi ha avuto modo di maturare esperienze diverse nel corso degli anni di lavoro.

Clara si impegna a comprendere le diversità esistenti legate all'età e ad affrontare le problematiche generazionali vissute dai dipendenti, sfruttando i vantaggi che la varietà, nei livelli di età ed esperienza, apporta sul luogo di lavoro.

Dipendenti per fascia di età/per genere



La ridotta presenza di dipendenti sotto i 29 anni è da attribuire alla bassa attrattività del settore, in particolare per i ruoli operativi, e alle modalità di attribuzione dei punteggi nell'ambito dei concorsi indetti per le assunzioni, che prevedono punteggi più elevati per i candidati con più anni di esperienza.

A questo proposito, l'azienda è impegnata nel dialogo con stakeholders e scuole per trasmettere l'importanza del servizio pubblico che viene svolto sul territorio. E' attiva inoltre in collaborazioni con enti del territorio (istituto don Calabria, unife, fondazione Cesta) finalizzati all'organizzazione di stage e tirocini.

Provenienza dipendenti (luogo di nascita)	2021	2022	2023	% 2023
Ferrara	279	268	263	67,96%
Emilia Romagna	18	15	15	3,88%
Veneto	53	52	54	13,95%
Nord-Italia	13	15	14	3,62%
Centro Italia	2	1	0	0,00%
Sud-Italia	22	24	23	5,94%
Est-Europa	3	4	6	1,55%
Nord-Europa	2	2	3	0,78%
USA	0	1	1	0,26%
Sud-America	3	3	3	0,78%
Africa	0	0	5	1,29%
Asia	1	1	0	0,00%
Totale dipendenti	396	386	387	100,00%

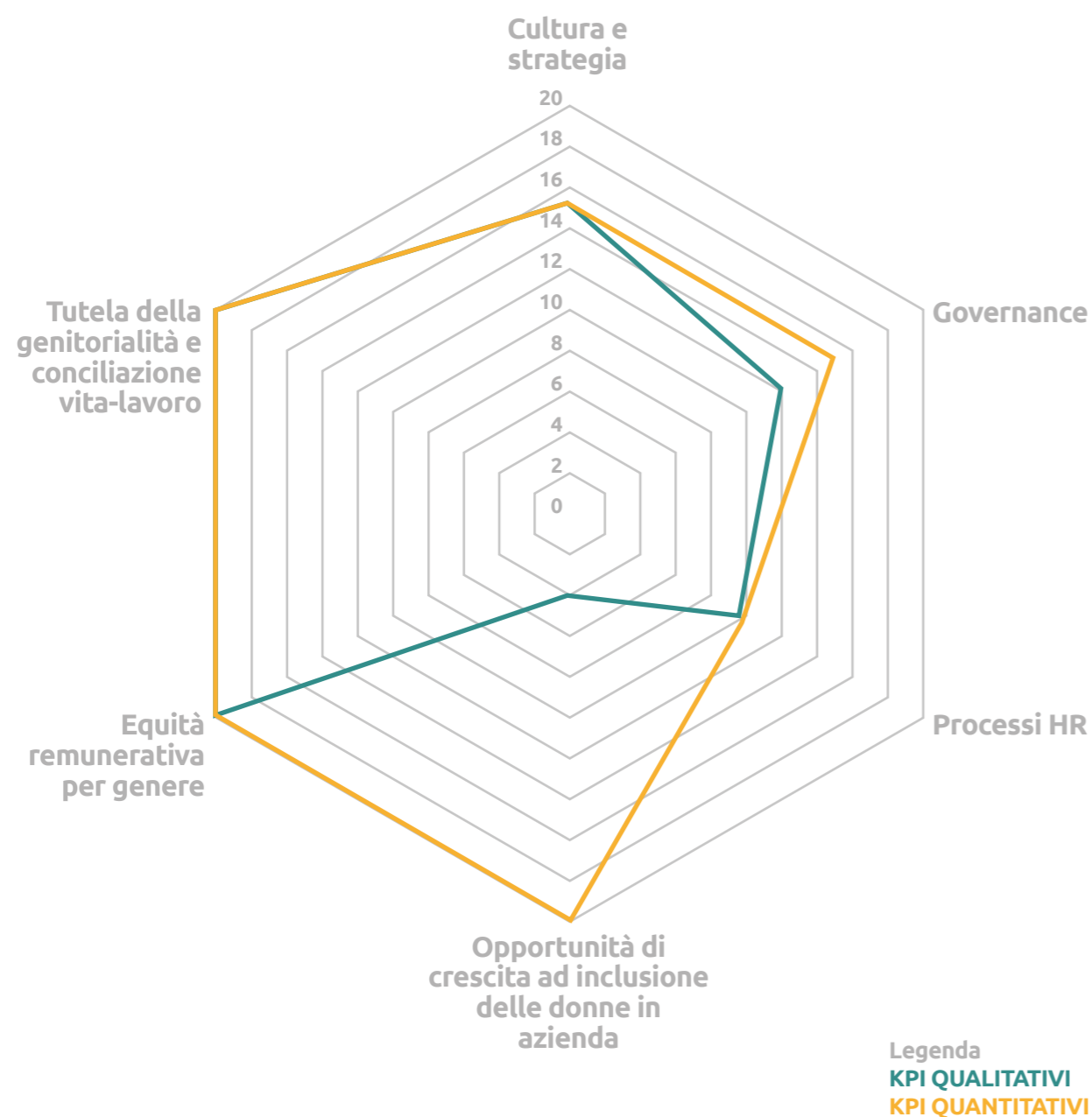
CERTIFICAZIONE DELLA PARITÀ DI GENERE

Nel dicembre 2023 Clara ha conseguito la certificazione del Sistema di Gestione per la parità di genere, in conformità alla Prassi di Riferimento UNI/PdR 125:2022.



UNI/PdR 125:2022 Parità di genere

Il percorso attuato certifica che Clara realizza misure per garantire la parità di genere nel contesto lavorativo, con particolare riferimento a temi quali le politiche di assunzione, l'equità salariale, l'attenzione alla genitorialità, la conciliazione vita-lavoro, le attività di prevenzione di ogni tipo di molestia sul luogo di lavoro.



6.3 WELFARE E RISORSE UMANE

■ 3-3, 401-2

Le risorse umane rappresentano un elemento cruciale per la gestione e lo sviluppo della Società. Clara tutela e promuove la crescita professionale del personale per aumentare il patrimonio di competenze interne. L'azienda riconosce il valore delle risorse umane, rispettando la loro autonomia e sottolineando l'importanza della loro partecipazione nelle attività aziendali. Clara assicura il rispetto dei contratti collettivi di lavoro e delle normative previdenziali, assicurative e assistenziali del settore. Non viene applicata alcuna forma di discriminazione basata su razza, sesso, nazionalità, religione, lingua, affiliazione sindacale o politica, sia nell'assunzione, retribuzione, promozione o licenziamento, evitando qualsiasi forma di favoritismo.

La gestione del rapporto di lavoro è orientata a favorire la crescita professionale e delle competenze di ogni dipendente, anche attraverso l'applicazione di strumenti di incentivazione individuale e collettiva. Il settore Risorse Umane si occupa del monitoraggio e dell'evoluzione della struttura organizzativa, lavorando in collaborazione con i responsabili d'area e in accordo con gli organismi di rappresentanza dei lavoratori. I principali ambiti di intervento includono la gestione amministrativa del rapporto di lavoro, la definizione e il monitoraggio del budget del personale, i rapporti con le rappresentanze dei lavoratori e con le associazioni datoriali, l'implementazione e il monitoraggio dei sistemi di crescita, formazione e sviluppo del personale e l'implementazione di processi e strumenti per un corretto disegno organizzativo. Le azioni principali nell'ambito delle risorse umane, in continuità con il Piano Industriale e con gli interventi già avviati, includono:

- L'ulteriore implementazione delle politiche di welfare e degli strumenti di conciliazione vita-lavoro;
- L'estensione del sistema di performance management;
- La promozione dell'employer branding per mantenere Clara attrattiva per i talenti del territorio;
- Il miglioramento delle politiche di retention e onboarding tramite azioni inclusive e nuovi strumenti digitali, accompagnato dall'avvio di processi di talent acquisition e talent development;
- La promozione di azioni finalizzate all'ascolto attivo del personale aziendale e allo sviluppo di sistemi di comunicazione e cultura aziendale;
- L'estensione delle politiche di gestione e sviluppo delle risorse umane a tutti i lavoratori.

L'accordo relativo al welfare aziendale è attivo già dal 2018. I vantaggi per l'azienda (benefici fiscali, rafforzamento del legame con i lavoratori, aumento della produttività) e per i lavoratori (soddisfazione di nuovi bisogni e maggior benessere organizzativo) possono insieme favorire l'emergere di un nuovo patto di fiducia tra l'azienda e la persona. Viene inoltre data la possibilità ai lavoratori di convertire il premio di produzione in welfare, offrendo in questo modo l'opportunità al dipendente di godere dei vantaggi fiscali che la legge offre.

Ogni dipendente può scegliere i benefit più adatti alle proprie esigenze e fruirne secondo differenti modalità previste dalla normativa.

WELFARE AZIENDALE
SERVIZI OFFERTI:EDUCAZIONE
ED ISTRUZIONE
FAMILIARICURA FAMIGLIA
ANZIANI E NON
AUTOSUFFICIENTEABBONAMENTO
TRASPORTI
PUBBLICIUTENZE
DOMESTICHEVIAGGI E TEMPO
LIBEROBUONI ACQUISTO
E GIFT CARDCORSI DI LINGUA E
FORMAZIONESPORT E
BENESSEREBUONI
PASTOSERVIZI
SANITARISERVIZI ALLA
FAMIGLIACASSA
SANITARIAPREVIDENZA
COMPLEMENTARE

SMART WORKING

L'azienda ha sottoscritto, in accordo con le OO.SS., la proroga dello strumento del lavoro agile (smart working), valorizzando e integrando quanto già sperimentato nel periodo più critico dell'emergenza pandemica e definendo un quadro basilare di principi e regole condivise tra le Parti con l'obiettivo di: coniugare, da un lato, le esigenze di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro espresse dai dipendenti e dall'altro l'interesse dell'impresa ad adottare modalità di lavoro funzionali ad incrementare produttività e competitività; proseguire nelle azioni di miglioramento del contesto professionale e dell'ambiente lavorativo, anche attraverso l'introduzione di modalità flessibili di svolgimento della prestazione lavorativa, nelle quali la maggior autonomia si deve coniugare con il raggiungimento degli obiettivi assegnati e dei risultati; assicurare il coinvolgimento e l'inclusione dei dipendenti, rafforzandone il senso di responsabilità.

Tale modalità di organizzazione del lavoro permette inoltre di dare un contributo fattivo alla gestione degli impatti ambientali sui territori, costituendo una buona pratica di responsabilità sociale. In linea con il Piano Strategico per la parità di genere, il lavoro agile rientra tra le iniziative tese a favorire l'equilibrio tra lavoro e vita privata.

Nel 2023 sono stati 74 gli accordi individuali siglati tra azienda e dipendenti per l'attività lavorativa in modalità smart working, oltre ad 8 accordi per il telelavoro.

PREVIDENZA COMPLEMENTARE

L'azienda, come da disposizione contrattuale, aderisce al Fondo di Previdenza Complementare Previambiente, un fondo pensione negoziale iscritto all'Albo tenuto dalla Covip, che si rivolge ai/alle dipendenti del Settore pubblico o privato dell'Igiene Ambientale e dei Settori affini e ai loro familiari a carico, finalizzato all'erogazione di trattamenti pensionistici complementari del sistema previdenziale obbligatorio, ai sensi del d. lgs. 5 dicembre 2005, n. 252.

L'adesione al fondo da parte del dipendente può essere "silente o contrattuale", attuata tramite il versamento di un contributo contrattuale obbligatorio a carico del datore di lavoro o attraverso l'adesione "esplicita" tramite modulistica disponibile all'interno del sito del Fondo, nella quale il/la dipendente deve indicare la contribuzione prescelta sia come quota tfr sia come contributo a carico aderente con un minimale pari all'1,30%.

L'adesione del/della dipendente determina l'adesione automatica da parte dell'azienda che contribuisce con una quota pari al 2,033%.

ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATIVA

L'azienda, come da disposizioni contrattuali, aderisce al Fondo Integrativo di Assistenza Sanitaria per i/le dipendenti dei servizi ambientali denominato FASDA, che eroga prestazioni di natura sanitaria ai propri assistiti.

Per il finanziamento di tali prestazioni, il datore di lavoro versa per ogni lavoratore/lavoratrice dipendente a tempo indeterminato, pieno o parziale (con orario di lavoro almeno pari al 50% dell'orario normale di lavoro a tempo pieno), non in prova, compresi i dipendenti con contratto di apprendistato, un contributo trimestrale attualmente pari a € 84,50.

PROCEDURA DI DETERMINAZIONE DELLA RETRIBUZIONE

La retribuzione viene determinata in applicazione del CCNL dei Servizi ambientali del 10/07/2016 e s.m.i. ed eventuali accordi di secondo livello siglati con le rappresentanze sindacali di categoria.

Rapporto % dello stipendio base e retribuzione delle uomini vs donne (GENDER PAY GAP)	2021	2022	2023
Quadri	4,07%	5,25%	1,72%
Impiegati	9,29%	8,04%	10,97%
Operai (a tempo indeterminato)	7,72%	-19,84%	8,02%
Operai (a tempo determinato)	1,91%	3,35%	-1,81%

Il CCNL di categoria stabilisce retribuzioni base per livello e posizione parametrica, senza differenziazioni tra categorie di impiegati e operai, tempo determinato e indeterminato e tra uomini e donne.

6.4 EDUCATION E FORMAZIONE

■ 3-3,401-2

La formazione rappresenta un pilastro fondamentale per Clara, essenziale per valorizzare le persone e promuoverne la crescita professionale. Durante il 2023, l'86 % dei/delle dipendenti di Clara ha partecipato a corsi di formazione in vari ambiti, dimostrando l'impegno continuo nel miglioramento delle competenze.

In linea con il proprio Piano Strategico sulla parità di genere, predisposto in occasione del percorso di Certificazione per la parità di genere, completato il 15 dicembre 2023, Clara ha posto particolare attenzione a programmi di sensibilizzazione che promuovano la comprensione e il rispetto delle pari opportunità e delle differenze, combattendo stereotipi e pregiudizi. Per quanto riguarda la formazione, dal mese di ottobre 2023, sono stati pianificati e realizzati interventi formativi dedicati, rivolti al personale sulle tematiche sulla parità di genere, che continueranno ad essere programmati in modo tale da raggiungere tutta la popolazione aziendale, anche attraverso gli aggiornamenti periodici in ambito salute e sicurezza.

Rendicontazione - così come si evince da questo stesso report - dei diciassette obiettivi di sviluppo sostenibile con una declinazione puntuale sulle certificazioni ottenute, e sulle rilevanti SDGs in relazione ai Temi Materiali si Clara

La formazione rappresenta un pilastro fondamentale per Clara, essenziale per valorizzare le risorse umane e promuoverne la crescita professionale. Durante il 2023, 86% dei dipendenti di Clara ha partecipato a corsi di formazione in vari ambiti, ad eccezione della sicurezza, dimostrando l'impegno continuo nel miglioramento delle competenze.

L'area Risorse Umane di Clara è responsabile di monitorare le esigenze formative a livello manageriale, fungendo da ufficio centrale di supporto. Il Piano Formativo è lo strumento principale utilizzato per rilevare i fabbisogni formativi delle persone all'interno dei diversi team aziendali. Questo piano mappa le esigenze in base ai profili professionali, individuando le competenze tecniche e specialistiche che necessitano di sviluppo o miglioramento.

La formazione in ambito di salute e sicurezza è gestita dal Servizio di Prevenzione e Protezione di competenza, in conformità con gli obblighi previsti dal D.lgs. 81/2008 e dagli Accordi Stato-Regioni. Questo processo tiene conto delle esigenze formative emergenti nei reparti, dei rischi specifici delle mansioni e dei risultati delle valutazioni dei rischi. I corsi sono definiti anche in relazione alle cause di infortunio e segnalazioni da parte dei/delle lavoratori/lavoratrici e dei preposti.

Le persone neoassunte sono coinvolte fin da subito in corsi di formazione generale e specifica, organizzati internamente. Per ciascun/a lavoratore/lavoratrice viene definito un percorso di formazione in base alle competenze e ai rischi associati alla specifica mansione, e includente un addestramento pratico con colleghi/e esperti/e.

	2021			2022			2023		
	U	F	Tot.	U	F	Tot.	U	F	Tot.
Ore di formazione totali per categoria dipendenti									
Dirigente	-	2	2	-	40	40	-	4	4
Quadri	10	95	105	25	143	168	18	117	135
Impiegati	933	872	1.805	557	439	996	770	971	1.741
Operai (a tempo indeterminato)	233	7.669	7.901	307	1.136	1.442	159	3.335	3.494
Operai (a tempo determinato)	-	23	23	-	6	6	3	184	186
Totale	1.175	8.660	9.835	889	1.762	2.651	949	4.610	5.559

	2021			2022			2023			% rispetto 2022		
	U	F	Tot.	U	F	Tot.	U	F	Tot.	U	F	Tot.
Ore medie di formazione per categorie dipendenti												
Dirigente	-	2,0	2,0	-	39,5	39,5	-	4,0	4,0	-	-887,50%	-887,50%
Quadri	10,0	15,8	15,0	25,0	28,5	27,9	17,8	29,3	27,0	-40,85%	2,56%	-3,59%
Impiegati	13,9	15,6	14,7	8,3	8,3	8,3	10,4	17,0	13,3	20,08%	51,42%	37,56%
Operai (a tempo indeterminato)	8,0	34,9	31,7	11,0	5,3	5,9	8,0	16,0	15,3	-37,74%	67,05%	61,26%
Operai (a tempo determinato)	-	1,5	1,4	-	0,4	0,4	2,5	8,7	8,5	100,00%	95,42%	95,56%
Totale	12,0	29,1	24,8	9,2	6,1	6,9	9,9	15,9	14,4	7,33%	61,64%	52,31%

Macrocategoria corso	n ore 2021	n ore 2022	n ore 2023
Corsi prevenzione e sicurezza	673	974	2.212
Corsi macchinari	6.518	34	1.897
Corso gestione centri di raccolta	-	560	352
Appalti e contratti	9	-	284
Formazione codice etico ed illeciti	283	64	162
Gestione dati	2	199	161
Formazione operativa strumenti digitali	741	21	122
Formazione sportello	6	-	120
Formazione articoli Regolamento TCP	-	-	100
Corso online D.Lgs 36/2023	-	-	90
Parità di Genere	-	-	23
Corsi benessere lavoratori	1.078	-	21
Corsi organizzazione	1	14	13
Corsi formazione rifiuti	464	28	4
Formazione M&A	-	36	-
Formazione economia circolare	-	21	-
Formazione aggiornamento lavoro agile	-	103	-
Formazione assistenza IT	-	58	-
Formazione supporto funzioni vitali	2	140	-
Formazione per aggiornamento RUP	47	399	-
Corso Certificazione unica	6	3	-
Corso green pass	6	-	-
Ore totali di formazione	9.835	2.651	5.559

Nel 2023, l'azienda ha continuato a investire in formazione per i suoi dipendenti, con particolare attenzione alla prevenzione e sicurezza sul lavoro, materie che sveltano nel dataset aziendale riflettendo l'impegno dell'azienda nel rispettare le normative vigenti e nel garantire un ambiente di lavoro sicuro. La varietà di corsi frequentati dai dipendenti, soprattutto nel settore operativo, riguarda infatti non solo "Corsi di Sicurezza Base" ma anche "Formazione/Addestramento all'uso dei mezzi".

La durata dei corsi varia significativamente, dai brevi corsi di 2 ore ai più estesi di 12 ore, dimostrando un approccio flessibile e adattato alle diverse esigenze formative; e sono distribuiti lungo tutto l'anno, indicando una pianificazione continua e costante della formazione.

Clara attribuisce un'alta priorità alla formazione in ambito di sicurezza, rispondendo alle esigenze legislative e alle best practice del settore. Tale approccio non solo migliora la competenza dei dipendenti ma contribuisce anche a ridurre i rischi sul posto di lavoro, creando un ambiente più sicuro e conforme.

È importante rilevare come si sia anche negli ultimi anni concentrati su una formazione operativa su strumenti digitali. Questo ha permesso di aumentare l'efficienza dei servizi prestatati agganciandosi un driver di sviluppo che per Clara è materiale: **l'innovazione digitale**.

Nel 2023 i corsi non obbligatori che sono stati più seguiti sono:

Ore totali formazione GESTIONE CENTRI DI RACCOLTA	👤	👤	Tot.
Operai	32	320	352
Totale	32	320	352
Ore totali formazione APPALTI E CONTRATTI	👤	👤	Tot.
Impiegati	12	50	62
Operai	132	90	222
Totale	144	140	284
Ore totali formazione CODICE ETICO ED ILLECITO	👤	👤	Tot.
Quadri	-	2	2
Impiegati	2	8	10
Operai	70	80	150
Totale	72	90	162

6.5 LA FONDAMENTALE TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA

■ 403-1, 403-2, 403-4, 403-5, 403-9

Clara continua ad investire grande quantità di risorse in materia di salute e di sicurezza sui luoghi di lavoro. L'organizzazione è tutt'oggi impegnata ad operare con la massima professionalità e nel rispetto di leggi e regolamenti vigenti in materia.

Al fine di garantire la gestione della attività aziendali nel massimo rispetto della normativa di riferimento, Clara, nel corso del 2023, ha effettuato il rinnovo della certificazione del proprio sistema di gestione per la sicurezza aziendale in conformità a quanto previsto dallo standard UNI EN ISO 45001:2018.

La norma UNI ISO 45001 "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro - Requisiti e guida per l'uso" definisce gli standard minimi di buona pratica per la protezione dei lavoratori. Aiuta a mettere in atto politiche, procedure e controlli in linea con le migliori pratiche riconosciute a livello internazionale, affinché nelle organizzazioni siano presenti le migliori condizioni di lavoro possibili per la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro.

Anche nel 2023 Clara si è impegnata a garantire un ambiente di lavoro sicuro e sano per tutti i suoi dipendenti, subappaltatori e visitatori, contribuendo al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) delle Nazioni Unite.

La società, consapevole dell'importanza di dedicare la massima attenzione alla sicurezza e alla salute dei lavoratori, è impegnata ad applicare tutte le precauzioni necessarie al fine di minimizzare le situazioni di rischio connesse con l'erogazione dei propri servizi impegnandosi nel contempo a prevenire lesioni e malattie professionali.

La totalità dei lavoratori, amministrativi ed operativi, opera nel rispetto delle procedure e delle istruzioni operative del sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro UNI EN ISO 45001:2018. Sono organizzate 4 riunioni periodiche/ anno (art. 35 D.Lgs. 81/08) alla presenza del Datore di Lavoro, medico Competente, RSPP (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione), RLS (Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza), Responsabile sistema di gestione integrato QSA e Coordinatore tecnico dei Servizi durante le quali vengono affrontati i seguenti temi:

- documento di valutazione dei rischi
- andamento degli infortuni, delle malattie professionali e della sorveglianza sanitaria
- criteri di scelta, caratteristiche tecniche ed efficacia dei dispositivi di protezione individuale
- programmi di informazione e formazione dei dirigenti, dei preposti e dei lavoratori ai fini della sicurezza e della protezione della loro salute
- codici di comportamento e buone prassi per prevenire i rischi di infortuni e di malattie professionali
- obiettivi di miglioramento della salute e sicurezza sul lavoro.

In ottica ISO 45001:2018 sono organizzate riunioni tecniche con cadenza mensile con l'obiettivo di coinvolgere e far partecipare le parti interessate interne alle dinamiche salute e sicurezza dei servizi erogati. Il confronto continuo con i lavoratori anche per tramite degli RLS rappresenta oltretutto un'ottima iniziativa di sensibilizzazione sul tema della sicurezza aumentando la consapevolezza e il senso di responsabilità di tutte le funzioni interessate operative e non operative.

Infortuni sul lavoro	n ore 2021	n ore 2022	n ore 2023
Infortuni mortali	-	-	-
Infortuni gravi	-	1	-
Altri infortuni	30	42	33
Totale infortuni registrati	30	43	33
di cui: Incidenti in itinere	1	2	-
Totale ore lavorate	573.673	528.005	604.409
Giorni assenza per infortuni	383	802	467

Indici infortuni	2021	2022	2023
Indice Frequenza Infortuni (Nr infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	52,29	81,44	54,60
Mortali	-	-	-
Infortuni gravi	-	1,65	-
Altri infortuni	52,29	79,54	54,60
Indice Gravità Infortuni (giorni assenza infortuni / ore lavorate x 1.000)	0,67	1,52	0,77

Il 2022 aveva visto un aumento del numero degli infortuni (+12 rispetto al 2021) e delle ore lavorate (+ 26.000) ma soprattutto un aumento del numero delle giornate di assenza (+848 prima prognosi e +918 prognosi totale).

Il 2023 ha visto invece un calo degli infortuni (- 13 rispetto al 2022) a fronte di un leggero aumento di ore lavorate e di un numero stabile di giornate di assenza sia in termini di prima prognosi che di prognosi totale.

L'andamento infortunistico 2023 complessivo di Clara ha avuto un netto miglioramento rispetto all'anno precedente, analizzati gli indicatori legati al numero di infortuni (l'indice di frequenza e l'indice di incidenza si sono ridotti del 31% e del 28%); vi è stato invece un peggioramento in merito alla durata media dell'infortunio (+37%): in definitiva ci sono stati meno infortuni ma sono stati mediamente più gravi a causa di alcuni eventi che hanno impattato negativamente sul risultato finale.

Si conferma anche nel 2023 la grande differenza esistente tra la durata complessiva degli infortuni e i giorni di "prima prognosi".

Considerando solo il dato di giorni di infortunio di prima prognosi l'andamento degli ultimi 3 anni è il seguente:

1) Indice di frequenza (numero di infortuni ogni 1.000.000 ore lavorate): 54,04 nel 2021, 71,69 nel 2022 e 49,78 nel 2023

2) Indice di gravità (numero di giorni di infortunio ogni 1.000 ore lavorate): 0,53 nel 2021, 0,91 nel 2022 e 0,86 nel 2023

3) Indice di incidenza (numero di infortuni ogni 100 lavoratori): 7,52 nel 2021, 10,59 nel 2022 e 7,59 nel 2023

4) durata media (durata media in giorni di ciascun infortunio) 9,81 nel 2021, 12,65 nel 2022 e 17,33 nel 2023

L'anno 2023 presenta indici infortunistici con i valori di durata media in leggero peggioramento rispetto al periodo precedente.

Resta alta in tutti i centri operativi la criticità imputabile all'età media del personale a fronte di una modalità di raccolta che in alcuni comuni risulta purtroppo essere ancora a sacco.

Giorni di assenza per tipologia	2021	2022	2023
Infortuni	383	802	467
Malattie	6.217	621	5.443
Congedi (maternità – parentali)	291	427	362
Altro	2.461	6.739	1.601
Totale	9.352	8.588	7.872

Tipologia infortuni	2021	2022	2023
Contusione	11	11	12
Dolore	2	4	-
Ferita/ferita lacero contusa	-	2	2
frattura	3	2	6
Incidente stradale	1	-	-
Lesioni da agenti infettivi e parassitari	-	1	-
Lesioni da altri agenti	1	2	-
Lesioni da sforzo	-	2	-
Lussazione, distorsione, distrazione	9	13	8
Perdita anatomica	-	-	1
Puntura insetto	-	-	1
Trauma cranico minore	-	-	3
Trauma da schiacciamento	1	4	-
Vesciche	1	-	-
Totale	29	41	33
In itinere	1	2	-

Negli ultimi tre anni, Clara ha affrontato diverse sfide legate alle assenze dei dipendenti e agli infortuni sul lavoro. Ogni anno ha portato con sé cambiamenti significativi, riflettendo sempre un ambiente di lavoro dinamico e in continua evoluzione.

Anno 2021: L'Inizio di un Nuovo Percorso

Nel 2021, la nostra azienda ha registrato un totale di 9.352 giorni di assenza. Questo numero comprendeva varie cause, tra cui infortuni, malattie, congedi di maternità e parentali, e altre tipologie di assenze. In particolare, i giorni di assenza per malattia erano considerevolmente alti, con 6.217 giorni, un chiaro segnale per Clara della necessità di rafforzare le politiche di salute e benessere sul lavoro. Gli infortuni sul lavoro hanno causato 383 giorni di assenza, mentre i congedi di maternità e parentali hanno rappresentato 291 giorni.

La tipologia di infortuni più comune in questo periodo includeva contusioni (11 casi), fratture (3 casi) e lussazioni/distorsioni (9 casi). Questo ci ha indicato l'importanza di migliorare le misure di sicurezza per prevenire tali incidenti.

Anno 2022: Un Anno di Cambiamenti

Il 2022 ha segnato un punto di svolta. Nonostante un leggero calo del totale delle assenze a 8.588 giorni, l'anno è stato caratterizzato da un notevole aumento degli infortuni, che hanno causato 802 giorni di assenza. I casi di contusioni sono rimasti costanti, ma sono aumentate le fratture e le lussazioni/distorsioni, passando rispettivamente a 2 e 13 casi.

Sorprendentemente, i giorni di assenza per malattia erano diminuiti drasticamente a 621 giorni. Questo calo era una chiara evidenza che le nuove politiche di benessere implementate e gli sforzi continui per migliorare le condizioni di salute dei dipendenti stavano dando i frutti sperati. E anche se i giorni di assenza per altre cause aumentavano significativamente a 6.739, per Clara era chiaro che il cambiamento positivo era ormai in atto. La governance però non ha mai abbassato il livello di sensibilità e di analisi di questo trend: richiedendo sempre ulteriori indagini per comprenderne meglio le ragioni.

Anno 2023: Verso la Stabilità

Nel 2023, si è osservato una tendenza al ribasso con un totale di 7.872 giorni di assenza. Gli infortuni hanno causato 467 giorni di assenza, una diminuzione rispetto al picco del 2022, segnalando che le iniziative di sicurezza stavano dando buoni risultati.

I congedi di maternità e parentali hanno mostrato una leggera diminuzione a 362 giorni. Le altre tipologie di assenze sono scese drasticamente a 1.601 giorni, dimostrando che le misure per affrontare queste cause erano efficaci.

La distribuzione delle tipologie di infortuni nel 2023 ha mostrato una riduzione nelle lussazioni/distorsioni e un aumento delle fratture, salite a 6 casi. Sono emersi nuovi tipi di infortuni, come la perdita anatomica e le punture di insetto, ciascuno con un caso segnalato.

Clara ha attraversato un periodo di fluttuazioni e adattamenti nelle politiche di gestione delle assenze e della sicurezza sul lavoro. Abbiamo imparato che il miglioramento delle condizioni di lavoro e la riduzione delle assenze richiedono un approccio integrato, che comprende misure preventive, politiche di benessere e un ambiente di lavoro sicuro.

Guardando al futuro, continueremo a rafforzare le nostre iniziative di sicurezza, a promuovere la salute e il benessere dei nostri dipendenti, e a creare un ambiente di lavoro che non solo rispetti ma superi gli standard di sicurezza e salute.

CAPITOLO 7:
**LAVORIAMO
PER L'AMBIENTE**



Il Sistema di Gestione Ambientale di Clara è certificato in conformità allo standard normativo **UNI EN ISO 14001:2015**, che garantisce la corretta attuazione, da parte dell'azienda, della Politica aziendale per l'Ambiente, in fase di esecuzione delle attività aziendali e nel pieno rispetto e salvaguardia dell'ambiente circostante.

Le attività di Clara, lungo l'intera filiera di gestione dei rifiuti, sono quelle che hanno un maggiore impatto sull'ambiente.

Grazie all'implementazione di strategie volte al raggiungimento di una completa economia circolare, è possibile migliorare la qualità del territorio e la gestione degli impatti sull'ambiente e sulle risorse utilizzate. Per favorire la creazione di un modello di sviluppo sostenibile, gli obiettivi ambientali rientrano nella missione aziendale di Clara, rappresentando il fine stesso delle sue attività come nel caso della riduzione dei rifiuti prodotti, trasformando in risorsa quelli inevitabili, e migliorando la qualità e la purezza dei rifiuti conferiti. In altri casi, tali obiettivi rappresentano un approccio attento alle norme cogenti nonché una precisa volontà dell'azienda di adottare comportamenti responsabili, come nel caso di un consumo più efficiente per coprire il proprio fabbisogno energetico e idrico, o di iniziative di riduzione dei rifiuti prodotti e della loro destinazione al recupero, premiando i comportamenti virtuosi.

Clara si impegna nella sensibilizzazione dei propri utenti verso comportamenti più responsabili, garantendo un costante impegno nell'informazione e educazione ambientale, al fine di preservare le risorse per le generazioni future. Ogni anno viene promossa la policy di prevenzione e di riduzione della produzione di rifiuto mediante la promozione del compostaggio domestico, che prevede una riduzione della parte variabile dalla TARI, mentre sono oltre 110 le iniziative a carattere ambientale supportate da Clara nell'ultimo triennio (68 nel solo 2023).

7.1 LA GESTIONE SOSTENIBILE DEI RIFIUTI























■ 3-3, 306-1, 306-2

Per sua natura, Clara pone grande attenzione alle modalità di gestione dei rifiuti e di mantenimento del decoro urbano.

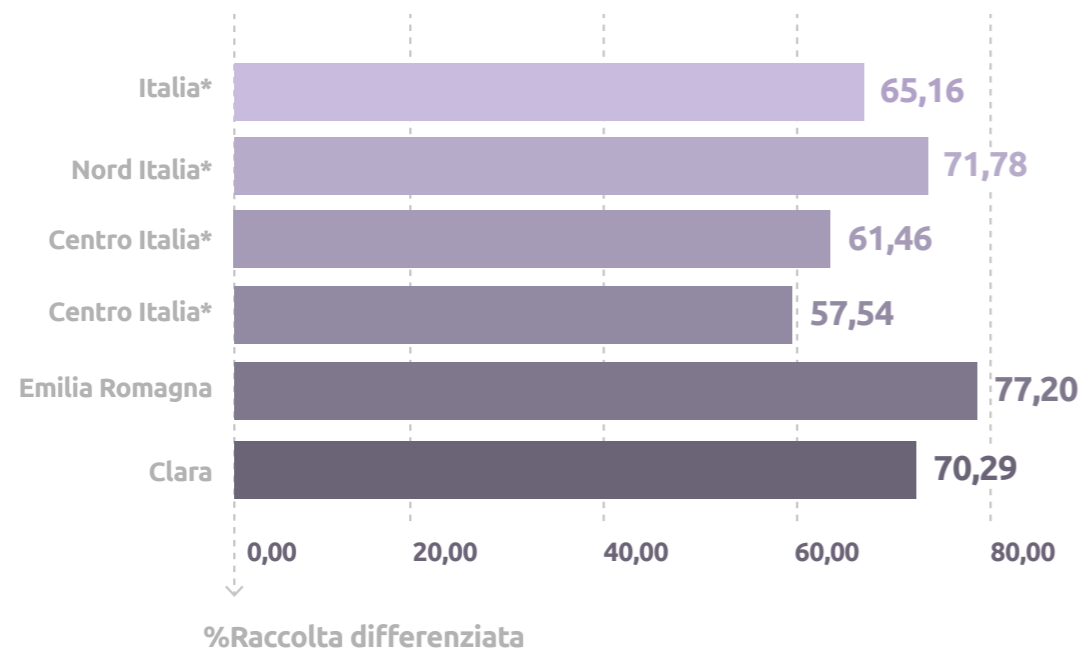
La strategia aziendale si basa sul continuo miglioramento dei servizi richiesti, utilizzando le migliori tecnologie disponibili e limitando gli impatti ambientali delle proprie azioni.

Clara gestisce il servizio di raccolta dei rifiuti nei 19 Comuni soci per una popolazione residente di quasi 190 mila persone. Tutte le modalità di raccolta adottate, in linea con le specificità del territorio e le esigenze di ogni singolo Comune, hanno portato a raggiungere delle performance soddisfacenti in termini di raccolta differenziata e contenimento della produzione di rifiuti.

Nel 2023 Clara ha gestito la raccolta di circa 116 mila tonnellate di rifiuti urbani (dato che rappresenta anche la media triennale dei rifiuti gestiti), con una diminuzione di circa l'1% rispetto al quantitativo del 2021 (118 mila tonnellate).

	QUANTITÀ (ton)	kg/ab	% sul totale
 Abbigliamento	791,12	4,17	0,68%
 Batterie e accumulatori	62,24	0,33	0,05%
 Carta e cartone (e imballaggi)	10.164,56	53,64	8,74%
 Compostaggio domestico	3.622,50	19,11	3,12%
 Filtri dell'olio	2,08	0,01	0,00%
 Gas in contenitori a pressione	3,46	0,02	0,00%
 Imballaggi in materiali misti	8.828,24	46,58	7,59%
 Imballaggi in plastica	34,33	0,18	0,03%
 Legno (e imballaggi)	2.929,18	15,46	2,52%
 Medicinali	14,22	0,08	0,01%
 Metallo	278,31	1,47	0,24%
 Oli e grassi	85,41	0,45	0,07%
 Pneumatici	81,79	0,43	0,07%
 RAEE	965,84	5,10	0,83%
 Residui della pulizia stradale	1.913,69	10,10	1,65%
 Rifiuti biodegradabili	36.393,88	192,04	31,30%
 Rifiuti ingombranti	4.563,12	24,08	3,92%
 Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione	2.243,95	11,84	1,93%
 Toner per stampa esauriti	11,55	0,06	0,01%
 Rifiuti contenenti mercurio	5,28	0,03	0,00%
 Vernici, inchiostri, adesivi, resine e solventi	71,65	0,38	0,06%
 Vetro (e imballaggi)	8.665,88	45,73	7,45%
TOTALE RACCOLTA DIFFERENZIATA	81.732,27	431,28	70,29%
Rifiuti urbani non differenziati	34.543,00	182,27	29,71%
TOTALE RIFIUTI URBANI	116.275,27	613,55	100,00%

% raccolta differenziata a livello nazionale - anno 2023"



* Fonte: ISPRA Rapporto rifiuti urbani 2023 (dati 2022 - ultimo dato disponibile).

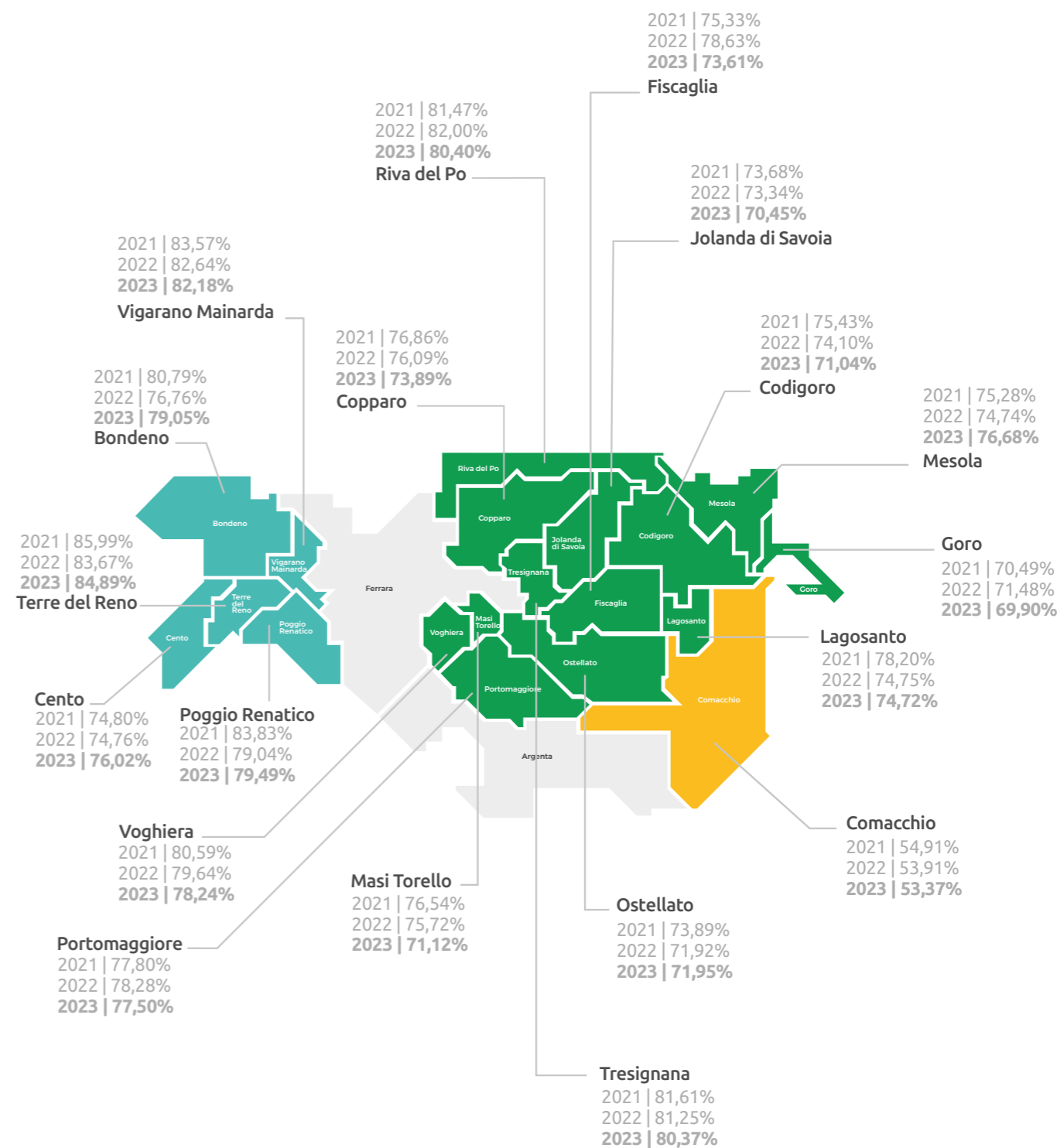
La percentuale media di raccolta differenziata nel 2023 ha superato il 70%, in leggera risalita rispetto al dato 2022. Tale percentuale risulta essere superiore alla media nazionale che si ferma al 65,2% secondo gli ultimi dati disponibili (2022) ed è in linea sia con il dato regionale, pari a circa il 74%, che con il dato del Nord Italia pari al 71,8%.

Per quanto riguarda l'indice di raccolta differenziata si registra nei tre anni un buon andamento della performance di quasi tutti i comuni, con una media triennale spesso superiore al 75% (13 comuni su 19).

Ben 13 comuni su 19 nel corso del 2023 hanno registrato una percentuale di raccolta differenziata sostanzialmente uguale o superiore alla media regionale mentre 5 comuni, seppure attestandosi di poco al di sotto di tale media, presentano valori comunque superiori alla media nazionale e di area (nord Italia). Solamente nel comune di Comacchio viene registrata una percentuale di raccolta differenziata non in linea con quelle degli altri comuni e dell'area di riferimento, dovuto alla peculiarità del territorio con una difficile gestione del servizio (ad oggi non viene eseguito un servizio porta a porta ed i risultati sono connessi a forti flussi turistici di breve durata). Nei prossimi anni ci si aspetta che un investimento rilevante dal punto di vista della modalità di raccolta possa portare a significativi miglioramenti in termini di raccolta differenziata.

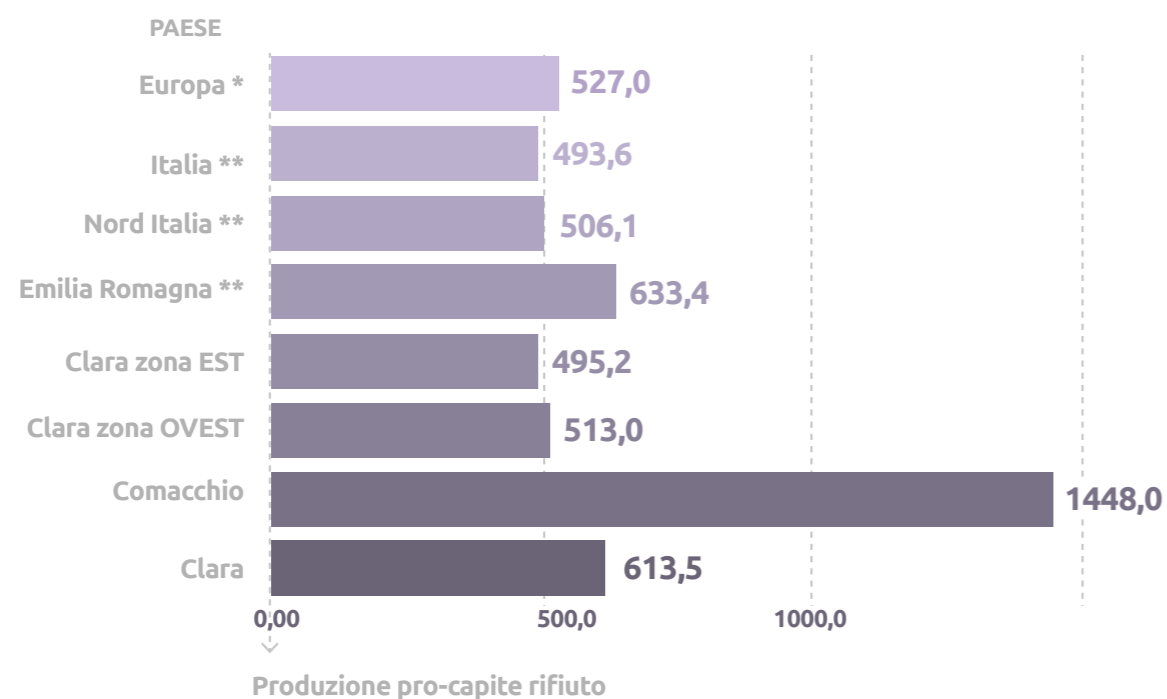
A tal fine Clara ha ottenuto, per il comune di Comacchio, un finanziamento derivante dal PNRR pari a circa 977 mila euro (M2C1 - linea di finanziamento A) per un progetto di rimodulazione ed implementazione del sistema di raccolta differenziata delle aree litoranee e la realizzazione di 2 stazioni stagionali di raccolta dei rifiuti differenziati.

Dal 2019 Clara si è impegnata sul fronte della qualità del conferito, registrando risultati incoraggianti nel quadriennio. In particolare, le analisi effettuate nel 2022 mostrano come la qualità del conferito per quanto riguarda sia gli imballaggi in carta e cartone sia gli imballaggi in vetro sia molto vicina al 100%.



La quantità di **rifiuto pro capite**, che pure sembrerebbe in crescita nel 2023 è in linea con il dato regionale che vede l'Emilia Romagna quale prima regione italiana per kg di rifiuto prodotto per abitante (circa 633 nel 2022), a fronte di una media nazionale di 494 kg per abitante.

Produzione pro-capite rifiuto (kg/ab) - anno 2023



*dato 2021 - Eurostat 2021 (ultimo dato disponibile)

** dato 2022 - Fonte: ISPRA Rapporto rifiuti urbani 2023 (dati 2022-ultimo dato disponibile).

E' necessario specificare che la quantità di rifiuto pro-capite è notevolmente influenzata dalle prestazioni di Comacchio, che da sola ha una produzione corrispondente a 1448 kg/abitante, dato dovuto alla notevole presenza di flussi turistici, soprattutto durante la stagione estiva.

Clara si trova a dover gestire mediamente circa 568 tonnellate di rifiuti pericolosi all'anno (in leggera diminuzione solo nel 2022). A livello generale, la percentuale di rifiuti pericolosi avviati a recupero si attesta, nel triennio di riferimento, su valori uguali o superiori al 95%. Considerando il dato disaggregato per Comune, nel 2023 si assiste ad una diminuzione della variabilità a livello territoriale. Infatti, ben 16 comuni presentano una percentuale superiore al 92%, e 3 si attestano tra l'83% e l'88%.

Nel 2023, soltanto lo 0,07% di quanto raccolto (rifiuti contenenti amianto e rifiuti cimiteriali), è stato avviato a smaltimento tramite discarica. Tale dato è sostanzialmente in linea con quanto osservato nel 2022 (0,06%).



IL COSTO DEL SERVIZIO

Clara gestisce servizi amministrati, le cui tariffe sono stabilite dai Comuni per il servizio di gestione integrata dei rifiuti e devono, per legge, essere definite in modo tale da coprire il 100% dei costi del servizio (ivi inclusi l'ammortamento e la remunerazione degli investimenti e il rischio di impresa) e garantire la stabilità economica del Gestore. Le risorse economiche destinate alla copertura dei costi di gestione dei rifiuti vengono pagate dagli utenti e con tariffa a corrispettivo puntuale.

DA COSA DIPENDE LA SPESA ANNUALE DOMESTICA PER LA RACCOLTA RIFIUTI?

Dipende da più parametri:

- la tipologia di servizio stabilita dal Comune
- il numero di componenti del nucleo familiare
- la superficie dell'abitazione
- i servizi su richiesta di cui si usufruisce (ritiro ingombranti, raccolta domiciliare del verde).

La tariffa media per il servizio gestione rifiuti pagata dalle utenze dei Comuni serviti da Clara nel 2023 è pari a 355 euro.

LA TARIFFA PUNTUALE PER L'ECONOMIA CIRCOLARE

La tariffa puntuale è una tariffa corrispettiva commisurata al servizio reso. Il modello tariffario corrispettivo è basato sui principi "Chi inquina paga" e "Paga per quello che conferisci (Pay as you throw - PAYT)" sanciti dal Pacchetto sull'Economia Circolare approvato dalle istituzioni Europee e come previsto dalla Legge Regionale 16/2015 e dal Piano regionale rifiuti e bonifiche del 2022-2027. Principi secondo i quali il costo del servizio rifiuti deve essere ripartito tra i cittadini in modo che chi produce più rifiuti sia chiamato a contribuire in maggior misura al costo del loro smaltimento.

In questo modo, trattandosi di un costo legato alla quantità di rifiuti prodotti, ciò diventa anche un incentivo alla riduzione della quantità dei rifiuti. Clara si impegna a consolidare ed estendere in tutti i Comuni gestiti l'adozione di adeguati sistemi di misurazione puntuale, attraverso l'applicazione di tag rfid ai contenitori per la raccolta differenziata, già predisposti in alcune zone del territorio.

IL PARCO MEZZI



Per ciò che concerne lo stato della flotta a disposizione di Clara, il numero di mezzi per la raccolta ha visto una diminuzione di circa il 13% nel periodo considerato, passando dai 250 del 2018 ai 221 del 2023.

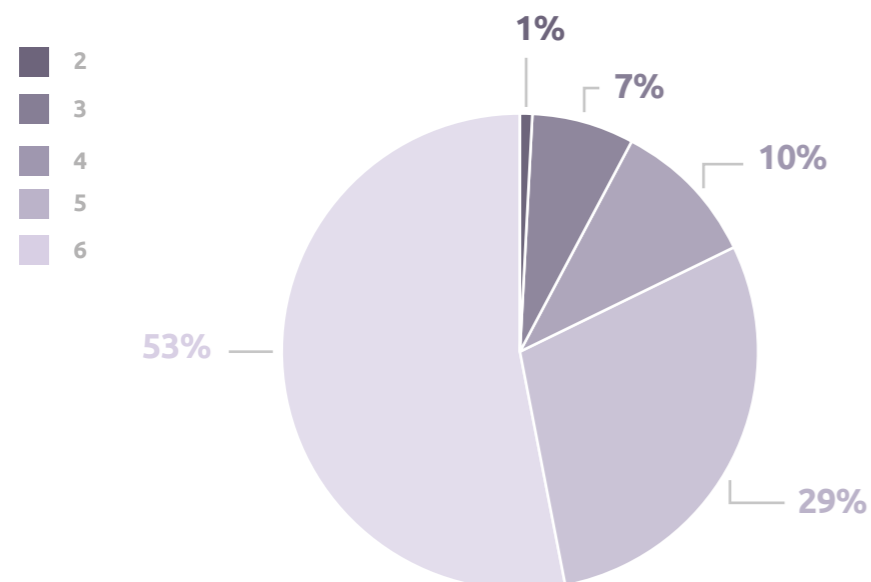
I mezzi di cui dispone Clara sono dotati delle tecnologie più evolute e sviluppate per garantire:

- una maggiore efficienza durante il servizio;
- il raggiungimento dei massimi livelli di sicurezza per gli addetti;
- l'ottimizzazione dei tempi di lavoro.

I mezzi impiegati sono funzionali a tutte le tipologie dei servizi offerti, alle caratteristiche del territorio, alla conformazione urbanistica e sono facilmente riconoscibili perché tutti caratterizzati da livrea bianca, grafica personalizzata e presenza del logo aziendale sulle fiancate laterali.

I veicoli di categoria EURO 6 sono pari a circa il 53% dell'intera flotta nel 2023.

Percentuale mezzi/euro (2023)



Numero autoveicoli/ carburante	2021	2022	2023	% 2023
Diesel	199	208	206	93,21%
GPL/benzina	7	8	7	3,17%
Metano/benzina	8	8	7	3,17%
Diesel/metano	1	1	-	0,00%
Benzina	-	-	1	0,45%
	215	225	221	100,00%

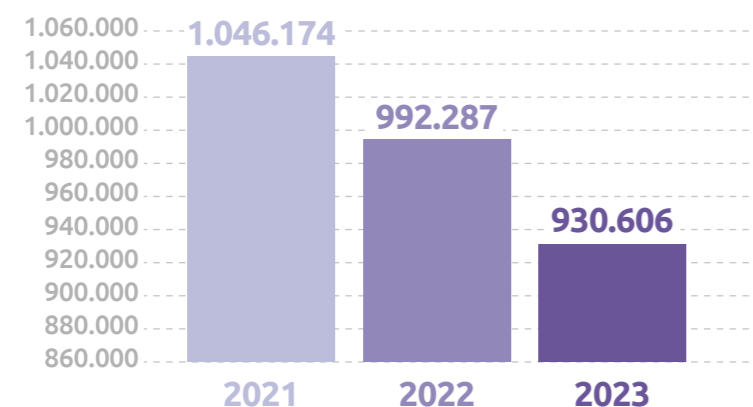
I mezzi posseduti da Clara sono principalmente mezzi per la raccolta dei rifiuti (circa l'80% del totale), principalmente alimentati a gasolio.

Numero autoveicoli/tipologia	2023
Vasca AVB e costipatore 7 mc	66
Furgone	22
Autocompattatore tradizionale 16 mc	21
Autovettura	19
Autocompattatore tradizionale 24 mc	17
Autocarro gru 3,5 ton	7
Gancio carica scarrabili	7
Spazzatrice	7
Vasca AVB 5 mc	7
Vasca con voltabidoni 2 mc	7
Sponda caricatrice	6
Gancio carica scarrabili+gru	5
Vasca AVB e costipatore 5 mc	5
Cassonato con gru	4
Autocarro Officina Mobile	3
Autocarro	2
Autocompattatore Tradizionale 10 mc	2
Monoperatore	2
Pianale con centina	2
Semirimorchio compattante	2
Trattore trasporto semirimorchi	2
Autocarro gru 6,5 ton	1
Autocarro Tutor trasporto cose	1
Autovettura Fringe	1
"Ecomobile"	1
Spazzatrice meccanica	1
Vasca con ribaltabile 2 mc	1
Totale autoveicoli	221

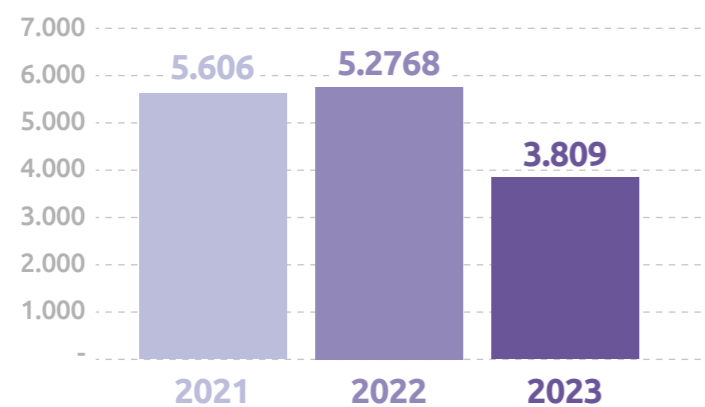
CONSUMI CARBURANTE

Carburante Autoveicoli	2021	2022	2023
Diesel	1.046.174	992.287	930.606
Benzina	5.606	5.768	3.809
GPL	763	1.120	949
Metano	4.238	3.955	2.391

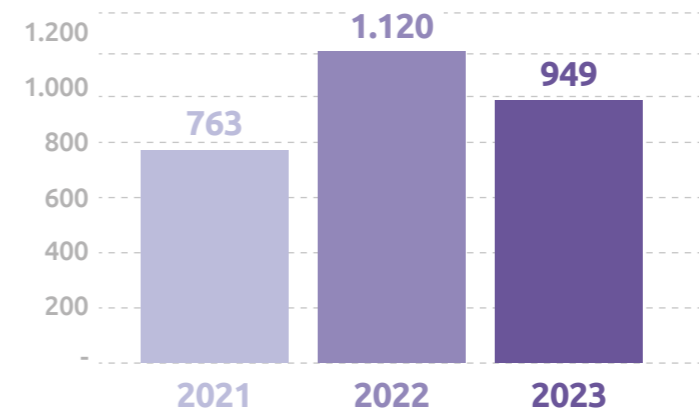
Diesel acquistato (litri)



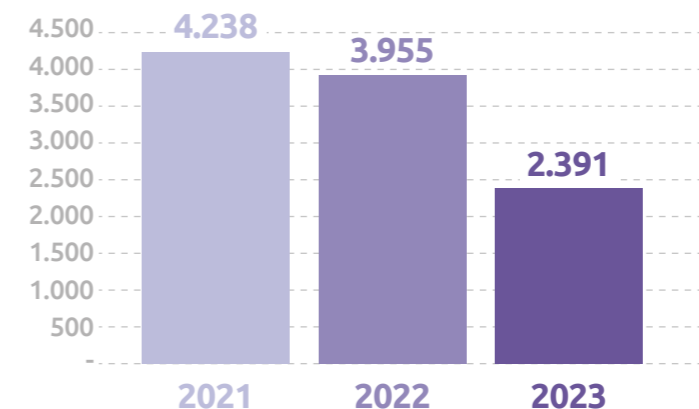
Benzina acquistata (litri)



GPL acquistato (litri)



Metano acquistato (mc)



La quantità di emissioni di CO2 generata per l'esecuzione dei servizi di raccolta e trasporto rifiuti, calcolata esclusivamente sugli spostamenti dei mezzi di Clara, indica come vi siano state variazioni minime, in quanto il numero di mezzi alimentati a diesel rimane ancora molto superiore a quelli con tipologie di alimentazione meno impattanti. Come si vedrà in seguito, infatti, le emissioni di gas serra causate dal combustibile per autotrazione rappresentano la maggior parte delle quantità emesse.

7.2 IL CLIMATE CHANGE COME BUSSOLA PER IL FUTURO

L'EFFICIENZA ENERGETICA

■ 302-1, 302-2, 305-1, 305-2

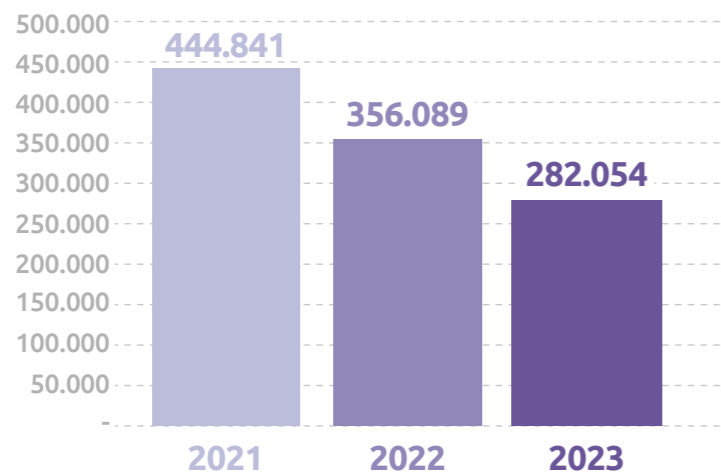
Negli ultimi anni, Clara ha intensificato il suo impegno verso la sostenibilità, con particolare attenzione all'efficienza energetica. Questo approccio si inserisce all'interno di una strategia più ampia di sviluppo sostenibile, che punta a conciliare gli obiettivi aziendali con quelli ambientali e sociali.

Clara ha definito un Piano Industriale al 2036 che mira a migliorare la sostenibilità delle sue operazioni. La strategia aziendale è orientata verso l'economia circolare e la transizione energetica, cercando di integrare gli obiettivi di business con pratiche sostenibili. Questo impegno si riflette nella volontà di contribuire anche agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell'Agenda ONU 2030.

Per ridurre il consumo di energia e aumentare l'efficienza, Clara ha implementato varie iniziative, come l'ottimizzazione dei processi produttivi e l'adozione di tecnologie a basso consumo energetico. Questi interventi non solo produrranno un effetto contenitivo dei costi operativi, ma contribuiscono anche a diminuire l'impatto ambientale delle attività aziendali. Gli sforzi di Clara in ambito energetico hanno portato a significativi benefici ambientali ed economici. L'aumento dell'efficienza energetica e hanno contribuito a ridurre l'impronta di carbonio dell'azienda, come si vedrà in seguito, migliorare la sostenibilità delle operazioni e generare risparmi sui costi energetici.

Relativamente ai consumi energetici, si assiste ad una lieve riduzione rispetto al 2022, dovuti alle misure precedentemente descritte e agli sforzi aziendali per il contenimento dei consumi. Clara si impegna in una gestione più efficiente delle proprie infrastrutture attraverso una maggiore consapevolezza del personale, attraverso misure di contenimento dei consumi e diminuendo il numero di uffici presenti sul territorio, ove possibile, accorpandoli ad altri vicini. Queste misure hanno portato a una diminuzione del 20,8% dell'utilizzo dell'energia elettrica rispetto all'anno 2022.

Energia elettrica totale acquistata (kwh)



L'intensità energetica è un indicatore chiave che misura l'efficienza con cui un'azienda utilizza l'energia in relazione alla produzione di beni o servizi, nel nostro caso il totale dei rifiuti gestiti sul territorio.

Intensità energetica	Unità	2021	2022	2023
Consumi energia	GJ	43.802	41.594	38.350
Rifiuti gestiti	n	117.955	114.493	116.387
Indice intensità (Consumi / Volumi x 1000)		371,35	363,29	329,50

Nel caso di Clara, l'analisi dei dati sui consumi energetici dal 2021 al 2023 fornisce importanti informazioni sulla capacità dell'azienda di migliorare la sua efficienza energetica nel tempo.

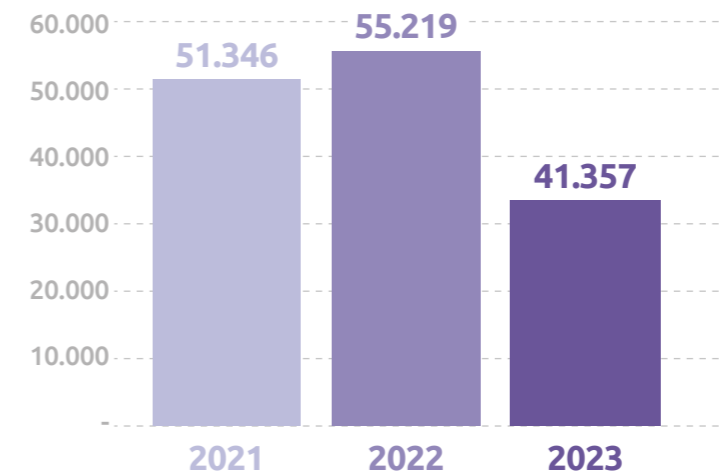
I dati sui consumi energetici di Clara, espressi in gigajoule (GJ), mostrano un trend positivo di riduzione nel corso degli ultimi tre anni.

La riduzione costante indica che Clara ha implementato con successo diverse misure per migliorare l'efficienza energetica e ridurre il consumo complessivo di energia.

IL METANO PER RISCALDAMENTO

Nel 2023, rispetto al 2022, c'è stata una diminuzione nell'utilizzo del metano per uso di riscaldamento, a parità di sedi riscaldate, pari al 25,1%. Questo miglioramento è dovuto alla limitazione delle temperature impostate sui termostati (19°C, come stabilito dalla normativa) e all'inverno più mite rispetto all'anno precedente.

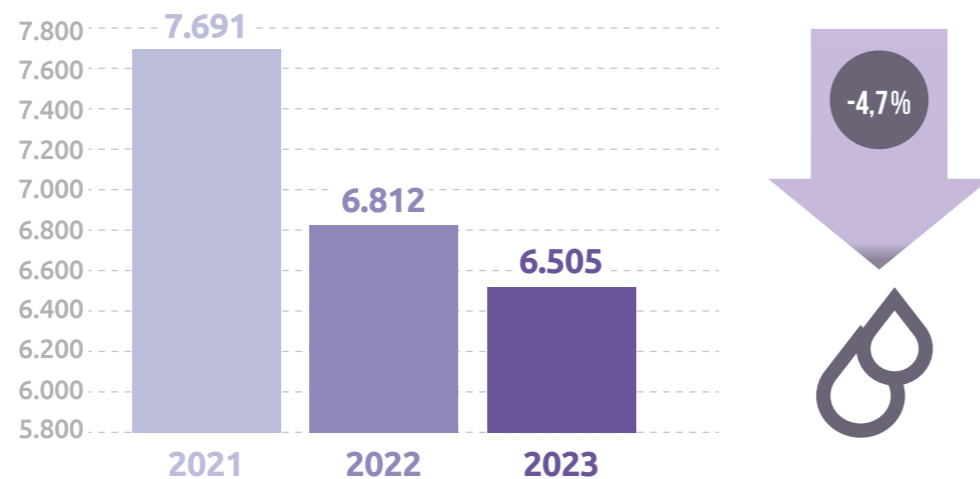
Consumi metano per riscaldamento (smc)



I CONSUMI IDRICI

Clara si impegna anche nella riduzione interna dell'uso di acqua nelle sue sedi attraverso azioni di sensibilizzazione ambientale.

Consumi idrici (mc)



Nell'ambito della gestione sostenibile delle risorse idriche, Clara implementa misure per il monitoraggio e la riduzione del consumo di acqua. L'azienda promuove il riciclo e il riutilizzo dell'acqua nelle sue operazioni, contribuendo alla conservazione delle risorse idriche e alla riduzione degli sprechi.

Negli ultimi anni presso le sedi aziendali sono stati installati 9 erogatori di acqua potabile per consentire ai collaboratori l'utilizzo gratuito di acqua pubblica, microfiltrata e depurata.

Come detto in precedenza, il totale delle emissioni di Clara è largamente dovuto al carburante utilizzato, esattamente per il 99,25%, comunque dovuto, per la quasi totalità, dalle emissioni derivanti dall'utilizzo del gasolio.

Emissioni CO ₂ - (t CO ₂ e)	2021	2022	2023
Carburante Autoveicoli			
Emissioni Diesel	2.627,99	2.538,27	2.443,77
Emissioni Benzina	12,30	12,47	8,88
Emissioni GPL	1,19	4,44	1,48
Emissioni Metano	8,40	4,42	1,07
Totale - Emissioni Carburante	2.649,88	2.559,61	2.455,20
Totale - Emissioni Gas naturale (metano) per riscaldamento	22,98	24,71	18,51
Totale - Emissioni Scope 1	2.672,86	2.584,32	2.473,71

Emissioni CO ₂ - Scope 2 (t CO ₂ e)	2021	2022	2023
Totale - Emissioni Scope 2 da energia elettrica acquistata	109,43	87,60	57,81

L'intensità delle emissioni è un indicatore chiave che misura la quantità di CO₂ eq. prodotta in relazione alla produzione di beni o servizi, nel nostro caso il totale dei rifiuti gestiti sul territorio.

Intensità emissioni	2021	2022	2023
Totale Emissioni (t CO ₂ e)	2.782,29	2.672,67	2.531,52
Rifiuti gestiti (ton)	117.955	114.493	116.387
Indice intensità	0,0236	0,0233	0,0218

7.3 SUOLO, ACQUA E TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ

■ 303-3, 303-4, 303-5, 304-2, 3-3

Clara dimostra ogni giorno un impegno significativo verso la tutela dell'ambiente attraverso diverse iniziative volte a proteggere il suolo, le risorse idriche e la biodiversità. Queste attività sono parte integrante della strategia di sostenibilità dell'azienda, che mira a mitigare l'impatto ambientale delle sue operazioni e a promuovere la conservazione degli ecosistemi locali.

PROTEZIONE DEL SUOLO E GESTIONE DELLE RISORSE IDRICHE

Clara adotta da sempre una serie di pratiche sostenibili per garantire la protezione del suolo. Tra queste, spiccano le iniziative di raccolta differenziata e il corretto smaltimento dei rifiuti. Eventi come la pulizia delle spiagge e delle pinete, organizzati in collaborazione con il Parco del Delta del Po Emilia-Romagna e il Reparto Carabinieri per la Biodiversità, dimostrano l'impegno concreto di Clara nella rimozione dei rifiuti abbandonati e nella sensibilizzazione della comunità sulla protezione del suolo.

TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ

Clara riconosce l'importanza dell'educazione ambientale e del coinvolgimento della comunità. Attraverso campagne informative e eventi di pulizia ambientale, l'azienda coinvolge attivamente cittadini, scuole e associazioni locali per promuovere comportamenti sostenibili e una maggiore consapevolezza ambientale.

Le iniziative per la protezione del suolo, dell'acqua e della biodiversità esprimono un forte impegno verso la sostenibilità ambientale. Attraverso la gestione attenta delle risorse naturali e la promozione della consapevolezza comunitaria, Clara contribuisce in modo significativo alla tutela degli ecosistemi locali, garantendo un futuro più sostenibile per le generazioni future.

Esempi concreti del contributo che Clara offre sul tema della tutela della biodiversità sono le iniziative ecologiche volontarie promosse o attivamente partecipate dall'azienda.

Tra i più significativi del 2023 spicca l'evento "Per l'ambiente, al Lido di Volano", che si è svolto il 25 febbraio e in occasione del quale circa 350 volontari hanno collaborato per pulire la spiaggia e la pineta dai rifiuti accumulati. Questo evento, oltre a migliorare il decoro del paesaggio e la salute dell'ambiente locale, ha avuto l'importante obiettivo di sensibilizzare la comunità sull'importanza della protezione degli habitat naturali, fondamentali per la riproduzione della fauna selvatica.

PER L'AMBIENTE AL LIDO DI VOLANO

Organizzata da Clara in collaborazione con il Parco del Delta del Po Emilia-Romagna e il Reparto Carabinieri per la Biodiversità, l'iniziativa ha coinvolto oltre 30 gruppi e associazioni locali, con il patrocinio dei Comuni, rappresentando il più grande evento ecologico collettivo recente sul litorale comacchiese, mirato a pulire la spiaggia, la pineta e l'ambiente circostante dai rifiuti abbandonati e spiaggiati.

L'iniziativa ha tenuto conto delle esigenze ecologiche locali, scegliendo una data fuori dal periodo riproduttivo della fauna selvatica, come il fratino, per evitare disturbi alla nidificazione.

Aperto a tutti, l'evento ha visto la partecipazione di famiglie, gruppi di amici e singoli individui, che hanno lavorato insieme per raccogliere i rifiuti con guanti e sacchi forniti da Clara, guidati dal principio della cura condivisa dell'ambiente.

Insieme per pulire la spiaggia, la pineta e l'ambiente circostante dai rifiuti spiaggiati e da quelli abbandonati

PER L'AMBIENTE al Lido di Volano
Sabato 25 febbraio 2023

Ritrovo ore 8.45 presso

- parcheggio bagno Cormorano
- parcheggio bagno Isa

I volontari dell'Associazione Nazionale Carabinieri indirizzeranno famiglie e gruppi verso i due punti di ritrovo

Portare con sé un paio di guanti da lavoro

Per informazioni:
comunicazione@clarambiente.it
parcodeltapo@cert.parcodeltapo.it

Logos of participating organizations and sponsors: PARCO DELTA DEL PO EMILIA-ROMAGNA, CLARA, Ferrara, ULTRA PROSPETTIVA, AMICI DEL PARCO, AVIS, LAGOSANTO, BULLDOZER SERVICE FERRARA, COOPERATIVA GESTIONE SERVIZI TURISTICI DIVOLANO soc. coop., Cooperativa San Pietro, Comitato Lido di Volano, Con il patrocinio dei Comuni di Comacchio, Codigoro e Lagosanto, Delta Rescue, ESTERNA, INSIEME CASO, La Valle, LEGAMBIENTE, LIDA, TELESTORIE, FERRARA, RISTORANTE Comacchio, Movimento Ambiente Delta Po, PLASTICFREE, TAO, VOLANO BORGO ANTICO.

CAPITOLO 8:
**PERFORMANCE
ECONOMICHE**



8.1 GESTIONE ECONOMICA DELL'IMPRESA

■ 2-6, 3-3, 201-1, 203-1, 203-2

Negli ultimi tre anni, Clara ha dimostrato una crescita significativa e un impegno costante nel creare e distribuire valore economico, non solo all'interno dell'azienda ma anche, e soprattutto, a beneficio del territorio e delle comunità locali.

Questo dimostra come Clara abbia generato, distribuito e trattenuto valore economico, riflettendo il suo ruolo cruciale nel tessuto socio-economico dei comuni in cui opera.

	2021	2022	2023
Vendita prodotti/prestazioni	49.317.817	50.308.541	54.559.955
Contributi c/ esercizio incentivi ATERSIR rd bacino ex AREA EST	207.252	169.404	131.826
Contributi c/ esercizio incentivi ATERSIR rd bacino ex AREA OVEST	57.878	12.735	5.083
Contributi Coreve			117.500
Valore economico generato VEG	49.582.947	50.490.680	54.814.364
Fornitori			
Costi operativi esterni per consumo materiale	2.160.422	2.201.154	2.476.089
Fornitori	29.008.573	29.003.986	33.231.489
Altri costi operativi esterni e servizi			
Risorse Umane	16.612.730	17.175.546	17.576.573
Costi per il personale			
Banche e altri finanziatori	625.413	600.431	724.006
Oneri finanziari			
Pubblica Amministrazione	225.485	379.415	326.425
Imposte			
Valore economico distribuito VED	48.632.632	49.360.532	54.334.582
Valore economico generato VET	950.324	1.130.148	479.782

ANNO 2021: IL PUNTO DI PARTENZA

Nel 2021, Clara ha generato un valore economico totale di €49.582.947. La maggior parte di questo valore proveniva dalla vendita di prodotti e prestazioni, che ha totalizzato €49.317.817. A questo si sono aggiunti contributi in conto esercizio, come gli incentivi di ATERSIR e Coreve, che hanno arricchito ulteriormente il valore economico generato.

I costi operativi esterni, i costi del personale e gli oneri finanziari hanno rappresentato le principali voci di spesa, con un totale di €48.632.623 distribuiti tra vari stakeholder. I fornitori hanno ricevuto una parte significativa, con €2.160.422 destinati al consumo di materie e €29.008.573 per altri costi operativi e servizi. Il personale di Clara ha beneficiato di €16.612.730, evidenziando l'importanza data alle risorse umane. Gli oneri finanziari verso banche e altri finanziatori hanno totalizzato €625.413, mentre le imposte pagate alla pubblica amministrazione ammontavano a €225.485.

Il valore economico trattenuto, pari a €950.324, ha rappresentato una risorsa preziosa per il rafforzamento delle infrastrutture aziendali e il supporto a progetti futuri, beneficiando indirettamente il territorio.

ANNO 2022: CRESCITA E CONSOLIDAMENTO

L'anno 2022 ha segnato un ulteriore passo avanti per Clara, con un valore economico generato di €50.490.680. Le vendite di prodotti e prestazioni sono aumentate leggermente a €50.308.541. Anche se i contributi in conto esercizio sono diminuiti rispetto all'anno precedente, il totale generato è rimasto robusto.

Il valore economico distribuito è salito a €49.360.532. I fornitori hanno continuato a ricevere una parte significativa del VED, con €2.201.154 per il consumo di materie e €29.003.986 per altri costi operativi e servizi. I costi per il personale sono aumentati a €17.175.546, riflettendo l'impegno di Clara nel migliorare le condizioni di lavoro e i benefici per i propri dipendenti. Gli oneri finanziari sono leggermente diminuiti a €600.431, mentre le imposte pagate sono aumentate a €379.415.

Il valore economico trattenuto è cresciuto a €1.130.148, permettendo a Clara di investire ulteriormente in iniziative strategiche e progetti locali, rafforzando il suo impatto positivo sulla comunità.

ANNO 2023: INNOVAZIONE E IMPEGNO SOCIALE

Nel 2023, Clara ha raggiunto un valore economico generato di €54.814.364, segnando un anno di grande crescita. Le vendite di prodotti e prestazioni hanno contribuito con €54.559.955, mentre i contributi in conto esercizio hanno continuato a supportare le operazioni aziendali.

Il valore economico distribuito ha raggiunto €54.334.582. I costi operativi esterni sono aumentati significativamente, con €2.476.089 destinati al consumo di materie e €33.231.489 per altri costi operativi e servizi. I costi del personale hanno continuato a crescere, raggiungendo €17.576.573, a dimostrazione dell'impegno costante di Clara nei confronti dei propri dipendenti. Gli oneri finanziari sono aumentati a €724.006, mentre le imposte pagate sono leggermente diminuite a €326.425.

Il valore economico trattenuto è sceso a €479.782, ma questa riduzione non deve essere vista negativamente. Infatti, Clara ha utilizzato gran parte del valore generato per reinvestire nel territorio, migliorare i servizi e sostenere la crescita economica locale. Essendo i comuni stessi parte della compagine sociale dell'azienda, il valore trattenuto ha ricadute dirette e positive sulla comunità.

UN IMPEGNO PER IL FUTURO

Attraverso gli anni, Clara ha dimostrato come una gestione attenta e responsabile del valore economico possa portare benefici tangibili non solo all'azienda ma anche al territorio in cui opera. Ogni euro generato, distribuito e trattenuto riflette un impegno costante per il benessere della comunità, l'innovazione e lo sviluppo sostenibile. Questa descrizione dei dati economici sottolinea l'importanza di un approccio integrato e sostenibile nella gestione aziendale, che pone le basi per un futuro prospero e solidale.

8.2 GESTIONE FINANZIARIA ED INVESTIMENTI

■ 201-1, 203-2

Nel 2023, Clara ha adottato lo standard GRI (Global Reporting Initiative) per la redazione del suo report di sostenibilità. Questa scelta rappresenta un significativo passo avanti nella trasparenza e nell'allineamento alle migliori pratiche internazionali di rendicontazione. Tuttavia, in riconoscimento del percorso compiuto fino ad ora e delle peculiarità che caratterizzano l'ente, Clara ha deciso di mantenere alcuni indicatori del Valore pubblico, sviluppati insieme al CERVAP (Centro di Ricerca sul Valore Pubblico).

CONTINUITÀ ED EVOLUZIONE: IL PERCORSO E L'INTEGRAZIONE DELLO STANDARD GRI CON GLI INDICATORI DEL VALORE PUBBLICO

Clara ha storicamente utilizzato il framework del Valore pubblico per valutare le sue performance economico-finanziarie. Questo approccio ha permesso di riflettere in modo più accurato le specificità di un ente che opera strettamente a contatto con i comuni e le comunità locali. Gli indicatori del Valore pubblico hanno fornito una visione dettagliata e significativa della capacità di Clara di generare valore economico e sociale per il territorio.

Nel passaggio allo standard GRI, Clara ha riconosciuto la necessità di mantenere una continuità con il passato, integrando indicatori consolidati che meglio rappresentano la sua realtà operativa. Questi indicatori, infatti, non solo rispecchiano gli anni di esperienza e di lavoro svolto con il framework del Valore pubblico, ma sono anche strettamente allineati alle peculiarità di un ente pubblico che pone al centro delle sue attività il benessere e lo sviluppo delle comunità locali.

INDICE DI COPERTURA DELLE IMMOBILIZZAZIONI CON PATRIMONIO NETTO

	2021	2022	2023
TOTALE PATRIMONIO NETTO	3.088.950	3.520.419	3.789.870
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI	10.772.217	10.014.802	11.961.764
Copertura immobilizzazione con patrimonio netto	28,68%	35,15%	31,68%

L'indice di copertura delle immobilizzazioni con il patrimonio netto è un indicatore finanziario che misura la capacità del patrimonio netto di coprire le immobilizzazioni

2021: L'indice era al 28,68%. Questo valore indica che solo il 28,68% delle immobilizzazioni era coperto dal patrimonio netto, suggerendo una dipendenza significativa da fonti di finanziamento esterne (debiti) per finanziare le immobilizzazioni.

2022: L'indice è aumentato al 35,15%. Questo miglioramento mostra che una maggiore percentuale delle immobilizzazioni è coperta dal patrimonio netto. Tuttavia, la copertura rimane inferiore al 50%, indicando ancora una considerevole dipendenza dai finanziamenti esterni.

2023: L'indice è sceso al 31,68%. Questo calo rispetto al 2022 indica una diminuzione nella capacità del patrimonio netto di coprire le immobilizzazioni. Anche se il valore rimane superiore a quello del 2021, il decremento è un segnale di allerta che potrebbe indicare un aumento delle immobilizzazioni finanziate tramite debiti o una riduzione del patrimonio netto.

L'indice è aumentato dal 2021 al 2022, indicando una gestione più prudente e un miglioramento nella copertura delle immobilizzazioni con il patrimonio netto. Tuttavia, il calo nel 2023 suggerisce una possibile inversione di questa tendenza positiva.

Un indice basso può indicare un rischio maggiore di insolvenza, in quanto l'azienda dipende pesantemente dai finanziamenti esterni per sostenere le proprie immobilizzazioni. Questo può portare a difficoltà nel ripagare i debiti in caso di cali di redditività o flussi di cassa negativi.

Vi è da rilevare, tuttavia, che la natura di una società come quella di Clara, con una limitata capitalizzazione ha, comunque, la necessità di effettuare investimenti ricorrendo al capitale di terzi.

ROE NETTO (RETURN ON EQUITY)

	2021	2022	2023
Utile (perdita) esercizio	47.012	431.473	269.449
TOTALE PATRIMONIO NETTO	3.088.950	3.520.419	3.789.870
ROE Netto	1,52%	12,26%	7,11%

Il Return on Equity (ROE) misura la redditività del patrimonio netto di un'azienda, indicando quanto utile viene generato per ogni euro di patrimonio netto.

2021: Il ROE era al 1,52%. Questo valore molto basso indica che l'azienda ha generato un utile netto minimo rispetto al suo patrimonio netto. Potrebbe indicare problemi di redditività o un'elevata base di capitale non efficacemente utilizzata per generare utili.

2022: Il ROE è salito al 12,26%. Questo significativo aumento mostra un miglioramento rilevante nella capacità dell'azienda di generare utili dal proprio patrimonio netto. Potrebbe essere dovuto a un miglioramento delle operazioni aziendali, maggiori vendite, riduzione dei costi, o altre strategie di crescita efficaci.

2023: Il ROE è sceso al 7,11%. Questo decremento, pur rimanendo sopra il valore del 2021, indica una diminuzione nella redditività del patrimonio netto rispetto all'anno precedente ed è causato da una diminuzione degli utili netti.

Il ROE dell'azienda ha mostrato un miglioramento significativo nel 2022 seguito da una riduzione nel 2023. Mantenere un ROE elevato e stabile richiede un'attenzione costante alla gestione operativa, all'uso efficiente del capitale e alla capacità di generare utili.

INDICE DI INDEBITAMENTO A LUNGO TERMINE

	2021	2022	2023
Passività a medio-lungo termine	4.820.846	3.611.842	2.433.730
Totale Capitale di finanziamento	42.531.212	35.177.837	35.879.222
Indice di indebitamento a lungo termine	11,33%	10,27%	6,78%

L'indice di indebitamento a lungo termine misura la proporzione delle passività a medio-lungo termine rispetto al totale del capitale di finanziamento.

L'indice di indebitamento a lungo termine dell'azienda è diminuito costantemente dal 2021 al 2023, indicando una strategia di riduzione del debito a lungo termine. Questa tendenza riflette una gestione prudente delle passività e una riduzione del rischio finanziario, che può migliorare la solvibilità e la stabilità finanziaria complessiva dell'azienda. Tuttavia, è essenziale continuare a monitorare attentamente questo indice per mantenere un equilibrio ottimale tra debito e capitale proprio.

INDICE DI INDEBITAMENTO A BREVE TERMINE

	2021	2022	2023
Passività a breve termine	34.621.416	28.045.575	29.655.622
Totale Capitale di finanziamento	42.531.212	35.177.837	35.879.222
Indice di indebitamento a breve termine	81,40%	79,73%	82,65%

L'indice di indebitamento a breve termine misura la proporzione delle passività a breve termine rispetto al totale del capitale di finanziamento.

L'azienda presenta un indice di indebitamento a breve termine elevato, oscillando tra il 79,73% e l'82,65% negli ultimi tre anni. Questa elevata dipendenza dalle passività a breve termine rappresenta un rischio significativo per la liquidità e la stabilità finanziaria. È essenziale che l'azienda implementi misure per migliorare la gestione del flusso di cassa e diversificare le fonti di finanziamento per ridurre il rischio associato a un'eccessiva dipendenza dal debito a breve termine.

La scelta di integrare gli indicatori del Valore pubblico nel nuovo standard GRI rappresenta una fisiologica evoluzione del percorso di Clara, che valorizza l'esperienza maturata e si allinea alle migliori pratiche internazionali. Questa integrazione permette di mantenere una coerenza storica e una rappresentazione accurata delle performance economico-finanziarie di un ente pubblico unico nel suo genere. Attraverso questa rendicontazione, Clara continua a dimostrare il suo impegno verso la trasparenza, la sostenibilità e il benessere delle comunità che serve.

8.3 GESTIONE FINANZIARIA ED INVESTIMENTI

■ 201-1, 201-4, 203-2

La sostenibilità economica è un pilastro fondamentale per Clara, un ente che da anni si impegna non solo a generare valore per i suoi stakeholder ma anche a garantire una gestione finanziaria solida e trasparente.

Mostreremo di seguito alcuni altri indicatori sempre riferiti al framework del Valore Pubblico. Le performance economico-finanziarie di Clara dal 2021 al 2023, testimoniano il miglioramento costante della solidità dell'ente.



AUMENTO DEI RICAVI

L'andamento dei ricavi nel triennio 2021-2023 mostra una tendenza positiva e crescente. Nel complesso, dal 2021 al 2023, i ricavi sono aumentati di circa il 10%. Questo dato riflette una performance positiva dell'azienda nel periodo triennale, con una crescita che è andata accelerando nel corso degli anni. L'andamento positivo va letto anche in considerazione dell'importante dinamica crescente dei costi e della regolamentazione tariffaria MTR, che ha approvato la tariffa secondo una logica di recupero dei costi. In particolare, per l'esercizio 2023, poiché il metodo tariffario definisce un limite di crescita annuale, ma ricavi a garanzia della copertura dei costi ammissibili, si sono considerati ricavi di competenza per circa 3,5 mil di euro che avranno manifestazione monetaria nelle annualità successive.



AUMENTO DEL VALORE AGGIUNTO

L'andamento del valore aggiunto nel triennio 2021-2023 mostra una tendenza positiva e crescente. Questo andamento indica una capacità crescente dell'azienda di generare valore economico. Suggestisce che l'azienda ha aumentato l'efficienza operativa, migliorando la sua capacità di creare valore attraverso l'ottimizzazione dei processi volti al recupero di efficienza operativa. Questo trend particolarmente positivo suggerisce che l'azienda, nel quadro più ampio del processo di riorganizzazione aziendale attuato da Clara negli ultimi esercizi, è sulla strada giusta per sostenere e aumentare il valore generato in futuro.



MONITORAGGIO DEI COSTI DI PRODUZIONE

L'andamento dei costi della produzione nel triennio 2021-2023 mostra un aumento costante. L'aumento dei costi di produzione nel triennio riflette una tendenza generale di crescita dovuta per lo più a fattori inflazionistici, soprattutto relativi al prezzo del carburante e delle materie prime.

Nonostante l'aumento dei costi, la crescita del valore aggiunto suggerisce che l'azienda ha mantenuto la sua capacità di generare valore economico. Per garantire una sostenibilità a lungo termine, sarà importante per l'azienda continuare a monitorare e gestire efficacemente i propri costi di produzione, sfruttando l'ottimizzazione dei processi e garantire al contempo un recupero di marginalità complessiva.



AUMENTO DEI RICAVI RELATIVI AI PROCESSI DI FILIERA

I ricavi da CONAI mostrano l'importo ricevuto dall'azienda in relazione alla gestione e al riciclo degli imballaggi.

I ricavi da CONAI sono rimasti stabili tra il 2021 e il 2022, con un significativo aumento nel 2023. Questo aumento rappresenta un segnale positivo e potrebbe indicare un miglioramento nelle operazioni di riciclo o un aumento dei volumi di imballaggi gestiti. È essenziale continuare a monitorare e ottimizzare queste attività per mantenere e potenzialmente aumentare ulteriormente questi proventi negli anni futuri.

In sintesi, l'analisi delle performance economico-finanziarie di Clara dal 2021 al 2023 dimostra chiaramente l'impegno dell'ente nella sostenibilità economica. L'aumento dei ricavi, la crescita del valore aggiunto e il miglioramento dei proventi della filiera, nonostante l'incremento dei costi di produzione, testimoniano una gestione finanziaria solida e orientata al lungo termine. Questi risultati non solo rafforzano la posizione finanziaria di Clara, ma contribuiscono anche a generare valore per le comunità locali che essa serve.



Miglioramento della performance economica e della solidità finanziaria

2021

2022

2023

**Aumento
dei ricavi**

Ricavi (€)

Ammontare ricavi prodotti e
servizi (al netto dei
contributi e degli altri ricavi)

49.317.817

50.308.541

54.559.955

**Aumento del
valore aggiunto**

**Valore
aggiunto (€)**

Ricavi operativi (al netto dei
costi operativi esterni)

19.714.450

20.123.592

21.960.931

**Monitoraggio
dei costi di
produzione**

**Costi della
produzione (€)**

Ammontare costi operativi
(relativi a materia ed altri
costi operativi esterni)

49.652.499

50.087.728

54.791.234

**Aumento dei
ricavi relativi ai
processi di filiera**

**Proventi
CONAI (€)**

Somma dei PROVENTI
CONAI (corrispettivi
riconosciuti per attivazione
vendita differenziata che
poi producono delle
frazioni)

2.610.624

2.610.483

2.859.966

CAPITOLO 9:
**LE RELAZIONI
CON IL
TERRITORIO**



9.1
COMUNITÀ E
TERRITORIO

■ 413-1

Clara è una società del territorio che opera per il territorio: per questo è fondamentale per l'azienda coinvolgere attivamente cittadini, istituzioni, soci e dipendenti nella creazione di un modello di sviluppo socialmente ed economicamente sostenibile, promuovendo la partecipazione collettiva verso un interesse comune.

Diversi sono gli ambiti nei quali Clara si impegna a favore dello sviluppo di una cultura dell'ambiente,

**PROGETTI DI EDUCAZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ**

Pianeta Clara, è lo storico programma di educazione alla sostenibilità promosso dall'azienda e rivolto gratuitamente a tutte le scuole dei comuni serviti, dalle materne alle superiori, con incontri, laboratori, attività creative, visite guidate, iniziative a premi.

Negli ultimi anni Pianeta Clara ha coinvolto mediamente ogni anno oltre 7mila studenti di ogni età, portando in aula i temi legati alla corretta gestione dei rifiuti, allo sviluppo sostenibile, all'economia circolare, alla conservazione delle risorse, all'educazione civica e culturale: argomenti di grande attualità con cui i cittadini di oggi e di domani devono necessariamente confrontarsi, per contribuire al cambiamento che il nostro tempo richiede.

**INIZIATIVE ECOLOGICHE VOLONTARIE**

L'azienda è attiva nel sostegno a gruppi e associazioni di volontariato ambientale nella realizzazione di iniziative ecologiche finalizzate a pulire dai rifiuti aree urbane, parchi, spiagge o altri luoghi oggetto di abbandoni. Clara offre in particolare il supporto tecnico-operativo fornendo alle associazioni sacchi e strumenti per la raccolta e occupandosi del ritiro e dello smaltimento dei rifiuti intercettati dai volontari. Il sostegno alle iniziative di pulizia del territorio è un riconoscimento della grande valenza ambientale, educativa e sociale di questa attività.

**RELAZIONI CON GLI UTENTI**

Clara è attenta alle relazioni con gli utenti, che rappresentano i suoi principali interlocutori.

In ogni comune socio è presente uno sportello utenza, dove è possibile svolgere pratiche relative al proprio contratto. Gli sportelli sono aperti esclusivamente su appuntamento per evitare inutili attese e organizzare al meglio l'operatività. Alcuni sportelli forniscono, anche senza appuntamento, il servizio di consegna, ritiro o sostituzione dei contenitori per la raccolta porta a porta.

Sono inoltre attivi lo sportello telefonico, che risponde al numero verde 800-881133, e alcuni portali web specifici, raggiungibili dal sito clarambiente.it, per richiedere servizi a domicilio, segnalare mancate raccolte, eseguire on line pratiche relative alla tariffa rifiuti, presentare reclami.

E' disponibile infine la app Junker, che consente agli utenti di avere sempre a portata di mano sul proprio smartphone una serie di informazioni riguardanti i servizi attivi nella propria zona, dal calendario delle raccolte porta a porta alle posizioni dei contenitori e dei Centri di Raccolta, dalla possibilità di riconoscere un rifiuto tramite il codice a barre e ricavarne le istruzioni sul

corretto smaltimento fino alla funzione di fotosegnalazione dei rifiuti abbandonati, che consente di inviare segnalazioni geolocalizzate in modo che Clara possa prenderle in carico e gestirle nel modo più rapido ed efficace.

Grazie alla combinazione di questi canali digitali e dello sportello telefonico, ogni utente è di fatto nelle condizioni di occuparsi direttamente da casa delle pratiche, delle segnalazioni e delle richieste relative al servizio di gestione rifiuti.

Tutti i servizi vengono gestiti nel rispetto degli standard di qualità contrattuale e tecnica previsti da ARERA, Autorità di regolazione per Energia, Reti e Ambiente.

**SERVIZI PER UTENZE PARTICOLARI**

Clara mette a disposizione un servizio di raccolta di pannolini, pannolini ed ausili sanitari, riservato alle famiglie con bambini fino a 3 anni di età o con persone che a causa delle proprie condizioni di salute utilizzano continuamente questo tipo di ausili. Il servizio viene fornito senza costi aggiuntivi alle utenze coinvolte, previa autocertificazione della motivazione.

**RACCOLTA DEGLI INDUMENTI USATI**

Clara ha affidato la raccolta degli indumenti usati in tutto il territorio ad Humana People to People Italia, un'organizzazione umanitaria, politicamente indipendente e laica, nata nel 1998 per sostenere progetti di sviluppo nel Sud del mondo e azioni sociali e di sensibilizzazione in Italia. Humana effettua il servizio avvalendosi di regolari autorizzazioni per lo stoccaggio, il trasporto e la lavorazione dei vestiti. L'intero utile dell'attività di raccolta, selezione e vendita di abiti usati della Cooperativa, come previsto dallo Statuto, è destinato al sostegno dei progetti sociali e ambientali di Humana.

**CLARA PER IL SOCIALE**

Per creare opportunità lavorative rivolte a persone svantaggiate e diversamente abili, Clara ha scelto di avvalersi di cooperative sociali come fornitori per alcuni servizi. Nel 2023 Clara ha collaborato con 6 cooperative sociali, tutte con sede in Emilia-Romagna.

Tra i compiti affidati alle cooperative rientrano lo svolgimento di servizi per conto di Clara, come spazzamento manuale, svuotamento cestini, pulizia dei mercati, oltre ad attività di educazione ambientale e animazione territoriale.

**CUSTOMER SATISFACTION**

La misurazione della soddisfazione delle utenze domestiche e non domestiche di Clara rispetto ai servizi offerti rientra nell'ottica di relazione con gli utenti e i cittadini che da sempre guida la nostra azienda.

Per questo commissioniamo annualmente analisi di rilevazione della customer satisfaction, tramite questionari somministrati ad un campione rappresentativo del bacino di Clara per tipologia di utenza (domestica e non domestica), area territoriale, età, genere, composizione del nucleo familiare.

Negli ultimi tre anni l'indagine è stata realizzata da Quaeris srl, società specializzata in ricerche di mercato e indagini statistiche, ed è stata somministrata in modalità mista, via web e telefonicamente, tramite un questionario strutturato.

Il modello applicato ha come obiettivo quello di offrire:

- evidenza delle ricadute delle scelte fatte, delle azioni di miglioramento nel servizio e nella relazione con l'utenza
- l'andamento dei giudizi e della sensibilizzazione a certi aspetti dei servizi, della relazione, dell'organizzazione
- una mappa strategica e operativa che indichi:
- quali siano punti di forza dell'Azienda e del servizio da valorizzare
- quali le debolezze su cui intervenire
- quali aspetti del servizio siano più o meno rilevanti per i cittadini
- quali chiavi di relazione siano ancora da attivare o da riqualificare

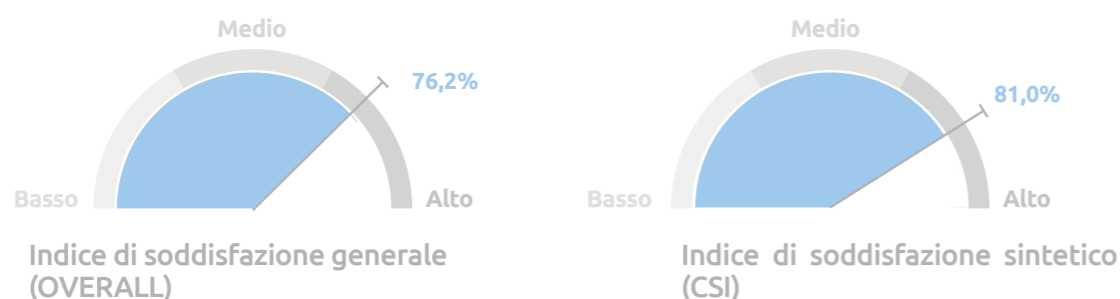
Gli aspetti analizzati vanno dalla pulizia di strade e spazi urbani alla raccolta rifiuti con relative frequenze e comportamento degli addetti, dai ritiri a domicilio di ingombranti e verde ai Centri di raccolta, dagli sportelli utenza al sito internet, fino ai servizi on line.

Le risposte dell'ultima indagine, eseguita ad aprile 2024, confermano un ottimo livello di gradimento, con l'indice sintetico di soddisfazione (ICS) che si attesta sul valore di 81, in una scala da 1 a 100, in crescita rispetto alla passata analisi (80,4). Si tratta di un dato ampiamente superiore alla soglia di accettabilità, convenzionalmente posta al valore di 70.

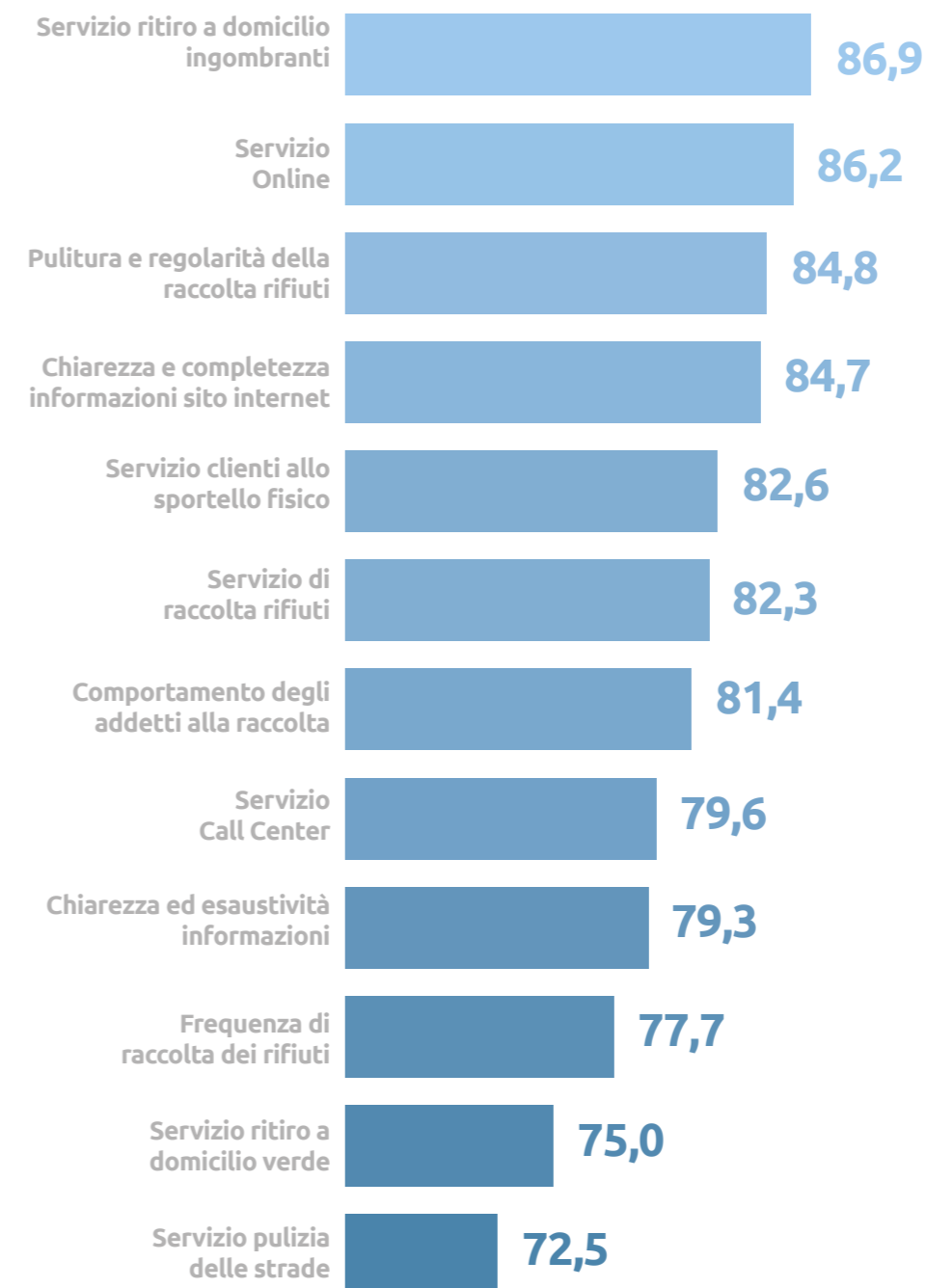
Molto positivo anche l'indice generale di soddisfazione (Overall) basato sulla domanda diretta «Secondo la sua esperienza, considerando Clara in tutti i suoi aspetti, quanto considera soddisfacente il servizio secondo una scala che va da 1 a 10?», che si attesta sul valore di 76.2, anche questo in crescita rispetto alla rilevazione del 2023 (73.9).

Oltre 800 i suggerimenti e le valutazioni spontanee riportate dagli intervistati in risposta alle domande aperte, con osservazioni puntuali e attente che rivelano un alto coinvolgimento e un forte interesse alla partecipazione, e la volontà di portare un proprio contributo alla definizione e miglioramento della qualità del servizio ricevuto.

Indici di soddisfazione



Indici di soddisfazione: dettaglio



9.2 RAPPORTI CON ISTITUZIONI ED ENTI TERRITORIALI

IL NOSTRO NETWORK

■ 413-1, 415-1

ATERSIR

Clara opera in stretta collaborazione con ATERSIR, l'Agenzia di regolazione dei servizi pubblici locali ambientali della regione Emilia-Romagna, che svolge le funzioni relative alla regolazione

del servizio idrico integrato e del servizio di gestione dei rifiuti urbani previste dal D.Lgs 152/2006 e già esercitate dalle ex autorità di ambito (ATO). Poiché, sia il servizio idrico che il servizio di gestione rifiuti urbani si trovano, di fatto, in condizione di monopolio naturale, si ha la necessità di una regolazione del mercato da parte dell'ente pubblico. ATERSIR è l'autorità preposta a tale compito.

UTILITALIA

Clara è associata a UTILITALIA, ossia la federazione che riunisce le public utilities operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas, rappresentandole presso le Istituzioni nazionali ed europee.

CONFSERVIZI EMILIA-ROMAGNA

Siamo associati a Confservizi Emilia-Romagna, l'Associazione regionale delle Società, delle Aziende e degli Enti pubblici e privati che gestiscono i Servizi pubblici locali

ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA

Clara si relaziona con le principali associazioni di categoria, tra cui CNA, Confartigianato, Ascom, Confcommercio, Cia, Confagricoltura, per la condivisione di attività e iniziative legate ai servizi che svolge.

PROGRAMMA UOMO E BIOSFERA UNESCO

Partecipiamo attivamente al programma MaBUNESCO, come sostenitore della Riserva di Biosfera Delta del Po, tramite iniziative di educazione ambientale e di promozione del territorio.

PLASTIC FREE

Nata nel 2019, è un'associazione di volontariato che mira ad informare e sensibilizzare sulla pericolosità dell'inquinamento da plastica. Clara supporta numerose iniziative nell'ambito territoriale quali, ad esempio, Passeggiate ecologiche e attività di CleanUp.

PARCO DEL DELTA DEL PO

Collaboriamo alle iniziative di educazione ambientale e tutela del territorio organizzate dall'Ente (es. Giornata Mondiale Unesco degli insegnanti).

UNIFE

Siamo stati partner di iniziative e progetti promossi da UNIFE:

- progetto di ricerca del Dipartimento di Scienze Chimiche, Farmaceutiche ed Agrarie per la raccolta di reti fantasma e rifiuti dal mare nella sacca di Goro, in collaborazione con la marineria di Goro
- Report del Valore Pubblico di Clara, ricerca condivisa con il CERVAP.

AGRIAMBIENTE

Siamo parte attiva nella convenzione per il servizio di vigilanza ambientale e zoofila stipulata con Agriambiente e Comune di Cento.

RESISTENZA TERRA, DIFESA AMBIENTALE ESTENSE, BULLDOZER SERVICE, LIDA E ALTRE

Collaboriamo con le principali associazioni di volontariato del territorio per iniziative ecologiche di pulizia del territorio e altri progetti di carattere ambientale.

9.3 INIZIATIVE CULTURALI ED EVENTI

■ 413-1, 413-2

Clara supporta le associazioni e i gruppi attivi nei Comuni soci attraverso sponsorizzazioni di eventi e manifestazioni promosse dagli stessi e tramite erogazioni liberali ai soggetti maggiormente impegnati in attività di sostegno alla crescita sociale e culturale del territorio.

Attraverso le sponsorizzazioni l'azienda punta a promuovere l'immagine e i servizi della società, ad aumentare l'esposizione ai media, ma anche ad accrescere la motivazione dei dipendenti e a migliorare il goodwill nel territorio.

Coerentemente con il proprio oggetto sociale e la propria mission, Clara sponsorizza prioritariamente iniziative in grado di veicolare valori legati alle tematiche ecologiche e alla gestione consapevole dei rifiuti, o iniziative di particolare rilevanza ambientale, sociale e/o culturale mirate a valorizzare e promuovere il territorio servito.

Le liberalità o donazioni non sono invece necessariamente legate a un ritorno d'immagine od altra utilità per Clara, che comunque destina tali fondi prioritariamente ad associazioni, istituzioni, enti ed organismi che organizzano attività di particolare rilevanza ambientale, sociale e/o culturale mirate a valorizzare e promuovere il territorio servito.

L'erogazione di sponsorizzazioni e contributi avviene in base ad una procedura approvata dall'organo amministrativo, che prevede, per ogni Comune, l'allocatione annuale di risorse di bilancio da destinare ad iniziative organizzate nei rispettivi territori. Le richieste pervenute dagli organizzatori, quando coerenti con la missione dell'azienda, vengono quindi sottoposte al Comune di competenza, che in base alle proprie priorità e alla consistenza del budget annuale stabilisce se rilasciare o meno il nulla osta alla sponsorizzazione o al contributo, da parte dell'azienda, all'evento in questione. In questo modo il processo risulta trasparente e non arbitrario, e i Comuni sono direttamente coinvolti nella scelta delle iniziative che l'azienda sostiene.

Campus musica e territorio



Tra gli eventi supportati da Clara nel 2023, il Campus Musica e Territorio, promosso durante l'estate dalla Società Filarmonica di Voghenza – Scuola di Musica APS in collaborazione con il Comune di Voghiera. Le finalità principali sono state quelle di creare un'opportunità unica per i ragazzi del territorio, di età compresa tra i 6 e i 18 anni, che hanno potuto immergersi per due settimane in un'esperienza incentrata sulla musica e sul suo legame col territorio. Il Campus ha previsto gite fuori porta a Bologna e a Parma, con i suoi musei di carattere musicale, ma anche un concerto a settimana all'interno della prestigiosa Sala delle Bifore del Belriguardo.

All'interno del Campus sono stati trasmessi valori importanti come il rispetto per l'ambiente (tramite la raccolta differenziata, l'utilizzo di mezzi e materiali digitali per evitare lo spreco di carta) e il rispetto del prossimo in un contesto di socialità ed armonia, attraverso la musica d'insieme e tutti i valori che essa trasmette.

Nel 2023 sono state 25 le iniziative culturali e gli eventi supportati da Clara tramite sponsorizzazioni ed erogazioni liberali. Di seguito l'elenco:

COMUNE	BENEFICIARIO	EVENTO
CENTO	Pro Loco Tiramola Aps	Tiramolla By Night
	ASD Renazzo	Torneo di basket e Beach Volley
	Resistenza Terra	Mettiamo radici per il futuro
	Associazione Turistica Casumarese	Promozione eventi ricreativi vari
CODIGORO	Gruppo Sportivo Corporeno ASD	Promozione eventi sportivi
	Polisportiva ADS Doro	La corrida degli scariolanti
	Associazione Volano Borgo Antico ODV	Corsa campestre Trofeo Volano Bor-go antico
COPPARO	Comune di Copparo	Magico Natale
	Pro Loco	Capodanno in piazza
COMACCHIO	C.N.A Ferrara Servizi ed Informatica	Sfilata Scala storica dei Trepponti
	Cooperativa Girotondo	Carnevale sull'acqua 2023
FISCAGLIA	Associazione di Promozione Sociale	La plastica per un libro
	Associazione di Promozione Sociale-Canoa club	Puliamo il po
MASI TORELLO	Comune	Borracce scuole
POGGIO RENATICO	Comitato Carnevale Poggio Renatico	Carnevale bambini 2023
	Associazione Fiera di merci e bestiame	16a edizione dell'antica Antica Fiera di merci e bestiame
	Associazione Pro Loco	Serata per un amico
	Pro Loco Poggio Renatico	Poggio Arena Live
	Pro Loco Portomaggiore	Il ritorno dell'Agnostico al Verginese
	Uisp Comitato Territoriale di Ferrara APS	Gran Fondo tra Valli e Delizie di Portomaggiore
RIVA DEL PO	Proloco Serravalle Aps	Festa d'estate 2023
TERRE DEL RENO	Parrocchia di Sant'Agostino	Attività educazione ambientale
	Associazione amici del Territorio	Eventi culturali, sportivi ecc.
VOGHIERA	Consorzio Produttori Aglio	26° edizione della Fiera dell'aglio
	Filarmonica di Voghenza - Scuola di musica ADS	Campus Musica e Territorio - Estate 2023
	Camera Penale Ferrarese	Inaugurazione anno giudiziario 2023

9.4 CONVENZIONI E PROTOCOLLI

■ 3-3, 413-1, 413-2

Clara ha sottoscritto alcuni protocolli con associazioni attive nella tutela dell'ambiente.

Di particolare rilevanza sono:

la convenzione tra il comune di Cento, Clara ed Agriambiente Ferrara ODV per il servizio ausiliario di vigilanza ambientale e zoofila. Obiettivo della convenzione è la realizzazione di una presenza attiva delle G.P.G.V. e Ispettori Di Agriambiente Ferrara Odv sul territorio comunale, intesa come servizio pubblico volontario, aggiuntivo a quello ordinariamente svolto dal Corpo Polizia Locale, al fine di collaborare con questo nel promuovere l'educazione e il rispetto della legalità per la salvaguardia dell'ambiente e il contrasto al degrado dovuto all'abbandono indiscriminato di rifiuti.

Il protocollo di intesa tra Clara e Legambiente Emilia-Romagna per il sostegno e l'attivazione di buone pratiche ambientali. Il progetto comprende la partnership nella realizzazione dell'Ecoforum annuale di Legambiente, la tappa regionale di Goletta Verde ed altre attività, anche in collaborazione con le scuole del territorio, in occasione delle iniziative Puliamo il Mondo, Spiagge Pulite e altre promosse da Legambiente.

Il Protocollo D'intesa per la conduzione dei progetti 'Operazione Porto A Porto' e 'Operazione Raee'. Il primo coinvolge i pescatori della Marineria di Porto Garibaldi sensibilizzandoli sul corretto smaltimento dei rifiuti accidentalmente pescati o volontariamente raccolti in mare. Il secondo coinvolge gli studenti dell'istituto di istruzione superiore Remo Brindisi di Lido degli Estensi, e consiste nella raccolta di piccoli Raee tramite contenitori dedicati posizionati a cura di Clara all'interno dell'edificio scolastico, accompagnati da incontri educativi rivolti ai ragazzi per informarli sulla corretta separazione dei rifiuti da piccoli apparecchi elettrici ed elettronici.

All'inizio del 2024 è stata inoltre sottoscritto un accordo con Last Minute Market per un progetto di raccolta dei farmaci inutilizzati ma ancora validi, presso le farmacie aderenti.





9.5 EDUCAZIONE AMBIENTALE: RUOLO E IMPATTO DELLA NOSTRA ATTIVITÀ

■ 413-1, 413-2



17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile. Si tratta di un percorso di esplorazione emotiva e culturale e di acquisizione di consapevolezza rispetto ai temi della sostenibilità, alla promozione del benessere umano integrale, un impegno legato alla protezione dell'ambiente e alla cura della casa comune.

Da anni Clara ha fatto propri questi principi e con il progetto Pianeta Clara porta nelle scuole di ogni ordine e grado dei 19 Comuni in cui opera, un ricco programma di educazione ambientale, con l'obiettivo di promuovere la cultura del rispetto dell'ambiente e dei principi di sostenibilità e circolarità delle risorse.

Pianeta Clara è rivolto gratuitamente a tutte le scuole dei comuni serviti, dalle materne alle superiori, con incontri, laboratori, attività creative, visite guidate, iniziative a premi.

Il progetto si propone di stimolare la curiosità, sviluppare competenze ambientali, promuovere comportamenti eticamente orientati e incoraggiare la condivisione di percorsi e ragionamenti. Le metodologie differenziate per il target scolastico mirano a coinvolgere gli studenti in modo emotivo ed esperienziale, fornendo materiali digitali coerenti con l'approccio sostenibile.

Negli ultimi anni Pianeta Clara ha coinvolto mediamente ogni anno oltre 7mila studenti di ogni età, portando in aula i temi legati alla corretta gestione dei rifiuti, allo sviluppo sostenibile, all'economia circolare, alla conservazione delle risorse, all'educazione civica e culturale: argomenti di grande attualità con cui i cittadini di oggi e di domani devono necessariamente confrontarsi, per contribuire al cambiamento che il nostro tempo richiede.

Durante gli incontri gli alunni esplorano il tema rifiuti da molteplici angolazioni, partendo dal materiale di cui sono fatti fino al loro smaltimento e ai problemi che possono determinare.

In continuità con i precedenti anni scolastici, la nuova edizione del progetto mantiene come focus un pianeta ideale, Pianeta Clara, nel quale ogni oggetto e materiale è importante e torna in circolo, un luogo dove nulla va sprecato e si investe per riciclare, recuperare e riutilizzare, adottando uno stile di vita virtuoso e consapevole. Un Pianeta che abbraccia tutti, che ci parla di una collettività che guarda nella stessa direzione, quella di un futuro sostenibile.

I messaggi veicolati da Pianeta Clara sono in linea sia con le politiche di sostenibilità di Clara che con i Goals dell'Agenda ONU 2030, in particolare con i seguenti traguardi:



Target 11.6 ridurre l'impatto ambientale negativo pro-capite delle città, prestando particolare attenzione alla qualità dell'aria e alla gestione dei rifiuti urbani e di altri rifiuti;



Target 12.5 ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclo e il riutilizzo;



Target 12.8 accertarsi che tutte le persone, in ogni parte del mondo, abbiano le informazioni rilevanti e la giusta consapevolezza dello sviluppo sostenibile e di uno stile di vita in armonia con la natura;



Target 13.3 migliorare l'istruzione, la sensibilizzazione e la capacità umana e istituzionale per quanto riguarda la mitigazione del cambiamento climatico, l'adattamento, la riduzione dell'impatto e l'allerta tempestiva;



Target 14.1 prevenire e ridurre in modo significativo ogni forma di inquinamento marino, in particolar modo quello derivante da attività esercitate sulla terraferma, compreso l'inquinamento dei detriti marini e delle sostanze nutritive.

Tutti i laboratori sono caratterizzati da codici e linguaggi adeguati alle varie fasce d'età a cui si rivolgono. Le nuove tecnologie per la didattica e tutte le loro potenzialità interattive hanno un posto di rilievo, con metodologie attive e partecipate che stimolano la creatività individuale e favoriscono la condivisione degli obiettivi.

Le diverse metodologie proposte, differenziate a seconda del target scolastico, sono state scelte anche per l'approccio inclusivo ed emozionale che coinvolge aspetti cognitivi, affettivi e motivazionali e stimola crescita sociale, apprendimento, coinvolgimento, responsabilità e inclusività. In particolare, per gli alunni della scuola dell'infanzia e del primo ciclo della scuola primaria, l'azione educativa sarà caratterizzata da un approccio prevalentemente emozionale e manipolativo.

Per le scuole primarie e le scuole secondarie di I e II grado le attività presentano invece un approccio diretto di tipo laboratoriale ed esperienziale, in cui si inseriscono elementi di approfondimento.



Tra le modalità che sono state proposte:

- letture animate, rivolte alle scuole dell'infanzia e al primo biennio della scuola primaria;
- incontri manuali-creativi e creativi-sensoriali, rivolti alle scuole dell'infanzia e primarie;
- incontri ludico-didattici, creativi, sensoriali e narrativi, rivolti alle scuole primarie e secondarie di primo grado;
- incontri scientifico-sperimentali, cooperative learning e problem solving, rivolti alle scuole secondarie di primo e di secondo grado;
- incontri didattici e formativi, rivolti alle scuole secondarie di secondo grado;
- gioco di ruolo e gamification, rivolti alle scuole di ogni ordine e grado;
- Materiali e momenti formativi rivolti ai docenti

Dopo tre anni scolastici in cui la pandemia ha reso necessaria, anche per gli incontri di Pianeta Clara, l'alternanza tra attività in presenza e da remoto, l'anno scolastico 2022-23 ha visto il ritorno in aula degli educatori al 100%.



**ANNO
SCOLASTICO
2022-23**



118
Scuole hanno aderito
alle attività di Pianeta
Clara



357
Classi della scuola dell'infanzia,
primaria e secondaria di primo
e secondo grado



7292
Alunni coinvolti



828
Ore di attività



**ANNO
SCOLASTICO
2023-24**



118
Scuole hanno aderito
alle attività di Pianeta
Clara



408
Classi della scuola dell'infanzia,
primaria e secondaria di primo
e secondo grado



7972
Alunni coinvolti



866
Ore di attività



Clara offre iniziative di educazione ambientale anche fuori dalle mura scolastiche, per esempio in occasione di manifestazioni ed eventi, o tramite attività di animazione territoriale nell'ambito di campagne mirate.

INDICE DEI CONTENUTI GRI

Statement of use	Il Bilancio di sostenibilità di Clara relativo all'esercizio 2023 [01 gennaio – 31 dicembre 2023] è stato redatto secondo l'opzione di rendicontazione with reference to the GRI Standards (con riferimento ai GRI Standards).
GRI 1 adottati	GRI 1 Foundation 2021
GRI Sector Standards applicabili	Non disponibili

GRI Standards – Informativa generale

Informativa	Riferimento
GRI 2 - INFORMATIVE GENERALI - VERSIONE 2021	
Nr	Descrizione
L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione	
2-1	Dettagli organizzativi
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto
2-4	Revisione delle informazioni
Attività e lavoratori	
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business
2-7	Dipendenti
2-8	Lavoratori non dipendenti

Governance		
2-9	Struttura e composizione della governance	2.1 Governance e struttura organizzativa 2.2 Certificazioni e attestazioni 2.3 Gli altri organi
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	2.1 Governance e struttura organizzativa
2-11	Presidente del massimo organo di governo	2.1 Governance e struttura organizzativa
2-12		2.1 Governance e struttura organizzativa
2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	2.1 Governance e struttura organizzativa 2.3 Gli altri organi 2.4 Le politiche
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	2.1 Governance e struttura organizzativa
2-15	Conflitti d'interesse	2.1 Governance e struttura organizzativa
2-16	Comunicazione delle criticità	2.1 Governance e struttura organizzativa
2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	2.1 Governance e struttura organizzativa
2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	1.2 Valori, Mission e Vision
2-19	Norme riguardanti le remunerazioni	2.1 Governance e struttura organizzativa
2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	2.1 Governance e struttura organizzativa
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	2.1 Governance e struttura organizzativa
Strategia, politiche e prassi		
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholders
2-23	Impegno in termini di policy	1.2 Valori, Mission e Vision 1.5 La strategia e gli impegni per lo sviluppo sostenibile 2.4 Le politiche 2.2 Certificazioni e attestazioni
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	2.2 Certificazioni e attestazioni 2.4 Le politiche
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	2.4 Le politiche
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	2.4 Le politiche
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	2.2 Certificazioni e attestazioni 2.4 Le politiche
2-28	Appartenenza ad associazioni	2.4 Le politiche
Coinvolgimento degli stakeholder		
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	3.1 Gli stakeholder 3.2 Relazioni e coinvolgimento

GRI Standards – Informativa Temi materiali / Indicatori specifici

Si segnala che, ove non diversamente specificato, sono stati utilizzati i GRI Standards pubblicati nel 2016. Per l'informativa sui temi di Salute e sicurezza sul lavoro è stato utilizzato lo standard pubblicato nel 2018.

GRI 3 Temi materiali - versione 2021		
3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	4.1 temi materiali / Il processo di identificazione
3-2	Elenco di temi materiali	4.1 I temi materiali / Il processo di identificazione 4.2 temi materiali / La matrice di materialità
3-3	Gestione dei temi materiali	4.1 I temi materiali / Il processo di identificazione 4.2 temi materiali / La matrice di materialità 2.4 Governance / Le politiche 5.1 Etica e integrità nella condotta/ Codice etico 5.2 Etica e integrità nella condotta/ Legalità, lotta alla corruzione e compliance 6.1 Le persone / La famiglia di Clara 6.2 Le persone / Pari opportunità e diversità 6.3 Le persone / Welfare e risorse umane 6.4 Le persone / La fondamentale tutela della salute e della sicurezza 7.1 Lavoriamo per l'ambiente / La gestione sostenibile dei rifiuti 7.3 Suolo, acqua e tutela della biodiversità 8.1 Performance economica/ Gestione economica dell'impresa 9.4 Le relazioni con il territorio / Convenzioni e protocolli

GRI 200 Temi economici		
201 Performance economiche		
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	8.1 Performance economiche / Gestione economica dell'impresa 8.2 Performance economiche / Gestione finanziaria e investimenti 8.3 Performance economiche / La sostenibilità economica di Clara
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	8.3 Performance economiche / La sostenibilità economica di Clara
203 Impatti economici indiretti		
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	8.1 Performance economiche / Gestione economica dell'impresa
203-2	Impatti economici indiretti significativi	8.1 Performance economiche / Gestione economica dell'impresa 8.2 Performance economiche / Gestione finanziaria e investimenti 8.3 Performance economiche / La sostenibilità economica di Clara

205 Anticorruzione		
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	5.1 Etica e integrità nella condotta/ Codice etico 5.2 Etica e integrità nella condotta/ Legalità, lotta alla corruzione e compliance
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	5.2 Etica e integrità nella condotta/ Legalità, lotta alla corruzione e compliance
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	5.2 Etica e integrità nella condotta/ Legalità, lotta alla corruzione e compliance
206 Comportamento anticoncorrenziale		
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	5.2 Etica e integrità nella condotta/ Legalità, lotta alla corruzione e compliance
GRI 300 Temi ambientali		
302 Energia		
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	7.2 Lavoriamo per l'ambiente/ Il Climate Change come bussola per il futuro
302-2	Consumo di energia esterno all'organizzazione	7.2 Lavoriamo per l'ambiente/ Il Climate Change come bussola per il futuro
302-3	Intensità energetica	7.2 Lavoriamo per l'ambiente/ Il Climate Change come bussola per il futuro
302-4	Riduzione del consumo di energia	7.2 Lavoriamo per l'ambiente/ Il Climate Change come bussola per il futuro
302-5	Riduzione dei requisiti energetici di prodotti e servizi	7.2 Lavoriamo per l'ambiente/ Il Climate Change come bussola per il futuro
303 Acqua e affluenti		
303-3	Prelievo idrico	7.3 Lavoriamo per l'ambiente/ Suolo, acqua e tutela della biodiversità
303-4	Scarico Idrico	7.3 Lavoriamo per l'ambiente/ Suolo, acqua e tutela della biodiversità
303-5	Consumo idrico	7.2 Lavoriamo per l'ambiente/ Il Climate Change come bussola per il futuro 7.3 Lavoriamo per l'ambiente/ Suolo, acqua e tutela della biodiversità 7.4 Lavoriamo per l'ambiente/ Suolo, acqua e tutela della biodiversità
304 Biodiversità		
304-2	Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	7.3 Lavoriamo per l'ambiente/ Suolo, acqua e tutela della biodiversità
305 Emissioni		
305-1	Emissioni dirette di GHG da gas a effetto serra	7.2 Lavoriamo per l'ambiente/ Il Climate Change come bussola per il futuro
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	7.2 Lavoriamo per l'ambiente/ Il Climate Change come bussola per il futuro
306 Scarichi idrici e rifiuti		
306-1	Carico idrico per qualità e destinazione	7.1 Lavoriamo per l'ambiente/ La gestione sostenibile dei rifiuti
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	7.1 Lavoriamo per l'ambiente/ La gestione sostenibile dei rifiuti

GRI 400 Temi sociali		
401 Occupazione		
401-1	Nuove assunzioni e turnover	6.1 Le persone / La Famiglia di Clara
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	6.3 Le persone/ Welfare e risorse umane
403 Salute e sicurezza sul lavoro - 2018		
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	6.5 Le persone / La fondamentale tutela della salute e della sicurezza
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	6.5 Le persone / La fondamentale tutela della salute e della sicurezza
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	6.5 Le persone / La fondamentale tutela della salute e della sicurezza
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	6.5 Le persone / La fondamentale tutela della salute e della sicurezza
403-9	Infortuni sul lavoro	6.5 Le persone / La fondamentale tutela della salute e della sicurezza
404 Formazione e istruzione		
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	6.4 Le persone / Education e formazione
405 Diversità e pari opportunità		
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	2.1 Governance e struttura organizzativa 6.2 Le persone / Pari opportunità e diversità
413 Comunità locali		
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	9.1 Le relazioni con il territorio / Comunità e territorio 9.2 Le relazioni con il territorio / Rapporti con Istituzioni ed Enti Territoriali 9.3 Le relazioni con il territorio / Iniziative culturali ed eventi 9.4 Le relazioni con il territorio/ Convenzioni e protocolli 9.5 Le relazioni con il territorio / Educazione ambientale: ruolo e impatto della nostra attività
413-2	Operazioni con rilevanti impatti effettivi e potenziali sulle comunità locali	9.3 Le relazioni con il territorio / Iniziative culturali ed eventi 9.4 Le relazioni con il territorio/ Convenzioni e protocolli 9.5 Le relazioni con il territorio / Educazione ambientale: ruolo e impatto della nostra attività
415 Politica pubblica		
415-1	Contributi politici	9.2 Le relazioni con il territorio / Rapporti con Istituzioni ed Enti Territoriali
417 Marketing ed etichettatura		
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	5.2 Etica e integrità nella condotta/ Legalità, lotta alla corruzione e compliance
418 Privacy dei clienti		
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	2.1 Governance/ Governance e struttura organizzativa 2.4 Governance / Le politiche 5.2 Etica e integrità nella condotta/ Legalità, lotta alla corruzione e compliance

Ringraziamo:

Andrea Bonazza
per la foto centrale in copertina

Valentina Tomasi
per la foto alle pagine 116-117

Realizzato in collaborazione con:



**Università
degli Studi
di Ferrara**





CLARA

www.clarambiente.it