



REGOLAMENTO DEL SERVIZIO A CHIAMATA VERDE

- Art. 1** Nei **Comuni con tariffa corrispettiva tradizionale, il servizio è a pagamento**. È possibile consultare il [Tariffario servizi a domicilio extra standard](#) sul sito www.clarambiente.it. L'erogazione di servizi a pagamento comporta l'addebito in fattura del relativo costo: tali servizi non sono richiedibili da utenze non in regola con i pagamenti delle fatture. Ogni servizio comprende un solo viaggio.
- Art. 2** Nei **Comuni con Tariffa su Misura (Tresignana e Riva del Po)**, il servizio è gratuito una volta all'anno solare per gli abbonati al servizio verde porta a porta, indipendentemente dalla data di sottoscrizione dell'abbonamento. Per i non abbonati, il servizio è sempre a pagamento fin dal primo ritiro, secondo il listino dei comuni a tariffa corrispettiva. L'erogazione di servizi a pagamento comporta l'addebito in fattura del relativo costo: tali servizi non sono richiedibili da utenze non in regola con i pagamenti delle fatture. Ogni servizio comprende un solo viaggio.
- Art. 3** Sarà concordata una data in cui il personale Clara S.p.A. provvederà al ritiro del materiale, che dovrà essere sfuso (NON all'interno di sacchi o altri contenitori), **in un unico cumulo posizionato su suolo pubblico, in posizione che non crei pericolo/intralcio al traffico automobilistico, in prossimità dell'ingresso o nel punto più vicino possibile**, in modo tale che l'automezzo dotato di polipo caricatore possa accedere al materiale, con uno stazionamento unico e rimanendo all'esterno della proprietà privata. Si ricorda che i mezzi di Clara S.p.A. non possono percorrere strade sterrate o capezzagne, limitandosi esclusivamente a strade asfaltate o, al massimo, ghiaiate. Nel caso in cui il polipo caricatore necessiti di estendersi fino all'interno della proprietà privata, il servizio potrà essere eseguito **solamente dietro presentazione** dell'apposito modulo di accesso in proprietà privata.
- Art. 4** I ritiri potranno essere programmati **esclusivamente** all'indirizzo di ubicazione dell'utenza di cui il richiedente è intestatario.
- Art. 5** L'**annullamento** è possibile chiamando il **Numero Verde 800 88 11 33** oppure collegandosi alla propria Area Riservata del Portale Richiesta Servizi **entro 3 giorni lavorativi dalla data fissata per l'appuntamento**; l'annullamento oltre tali termini comporta la perdita del diritto alla gratuità o, in caso di servizio a pagamento, l'addebito del servizio.
- Art. 6** In fase di inserimento della richiesta, è possibile richiedere, in via eccezionale, l'accesso dell'automezzo in area privata, previa valutazione dei tecnici incaricati. Il servizio deve potersi svolgere in sicurezza, con spazio adeguato all'entrata, al posizionamento e alle manovre dell'automezzo, senza fili sospesi o rami che intralcino il movimento del polipo/ragno caricatore. **Durante l'esecuzione del servizio è obbligatoria la presenza costante del Richiedente l'intervento (o di un suo delegato munito di apposita delega)** e che lo stesso consegni manualmente all'operatore il [Modulo di Autorizzazione Accesso in Area Privata](#) opportunamente compilato in tutte le sue parti, allegando copia fotostatica del documento di riconoscimento, **pena la non esecuzione e l'addebito del Servizio**.
- Art. 7** La fruizione del servizio può includere l'effettuazione di foto del prima e dopo raccolta: eventuali foto possono essere visionate accedendo alla propria Area Riservata del Portale Richiesta Servizi. Per ottenere una ricevuta di attestazione dell'avvenuto servizio, è necessario farne richiesta all'indirizzo PEC clara@pec.clarambiente.it.

L'Informativa completa sul trattamento dei dati personali è pubblicata sul sito <https://www.clarambiente.it> ed è accessibile [qui](#).