

- a. Il servizio è gratuito una volta all'anno nei Comuni dotati di almeno un Centro di Raccolta e/o nei Comuni con Tariffa su Misura. Negli altri Comuni è gratuito due volte all'anno. Ogni servizio comprende un solo viaggio. Possono essere ritirati al massimo 5 colli per chiamata. Al momento della richiesta è necessario indicare la tipologia (esempio: lavatrice, tavolo, materasso matrimoniale, ecc...) e il numero di colli da far ritirare: per 'collo' si intende un oggetto o un gruppo di oggetti sollevabili con un unico movimento (ad esempio sedie impilate oppure uno scatolone contenente pc, tastiera e mouse). Le modalità e gli ingombranti consentiti sono consultabili all'interno del sito al link <https://www.clarambiente.it/ritiri-su-chiamata/ritiro-ingombranti-a-domicilio/>.
- b. In caso di superamento dei limiti di gratuità è possibile richiedere il servizio a pagamento. È possibile consultare il Tariffario servizi a domicilio extra standard sul sito www.clarambiente.it. Il costo del ritiro è definito dal provvedimento annuale di determinazione delle tariffe. 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.
- c. Per l'esecuzione del servizio sarà concordata una data in cui il personale di Clara S.p.A. provvederà al ritiro del materiale, che dovrà essere esposto esclusivamente la sera precedente la data fissata, fuori dall'abitazione, in posizione che non crei pericolo/intralcio al traffico automobilistico. Si ricorda che i mezzi di Clara S.p.A. non possono percorrere strade sterrate o capestagne, limitandosi esclusivamente a strade asfaltate o, al massimo, ghiaiate.
- d. I ritiri potranno essere programmati esclusivamente all'indirizzo di ubicazione dell'utenza di cui il richiedente è intestatario.
- e. 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. Eventuali richieste di integrazione dei materiali da ritirare saranno a loro volta prese in considerazione solamente se pervenute entro il limite temporale sopra indicato. Nei casi in cui l'annullamento sia dovuto a furto del materiale esposto, l'utente è tenuto ad inviare la dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà (DPR 445/2000); il mancato invio della dichiarazione comporta la perdita del diritto alla gratuità o, in caso di servizio a pagamento, l'addebito del servizio. In alternativa la dichiarazione può essere presentata presso uno Sportello Utenza.
- f. In fase di inserimento della richiesta di servizio, è possibile richiedere, l'esposizione del rifiuto in area privata per motivi di sicurezza o legati alla viabilità e alla logistica che comportino l'impossibilità di posizionare il rifiuto sul suolo pubblico. Per l'accesso dell'automezzo in area privata, è necessaria valutazione preventiva 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, in area privata, è obbligatoria la presenza costante del Richiedente l'intervento (o di un suo delegato munito di apposita delega) e che lo stesso consegna manualmente all'operatore il Modulo di Autorizzazione Accesso in Area Privata opportunamente compilato in tutte le sue parti, pena la non esecuzione e l'addebito del Servizio.
- g. 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 istituzionale <https://www.clarambiente.it>.