

Bilancio Sostenibilità 2024



	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	32
	Principi Tecnico-Economici del Piano	32
	Obiettivi Aziendali	32
	Obiettivi di Raccolta della regione Emilia Romagna	32
	Servizi di Raccolta	33
	Risultati Previsti entro il 2027	33
	Investimenti Sostenibili	33
	CAPITOLO 2: GOVERNANCE	34
	2.1 Governance e struttura organizzativa	36
	2.2 Certificazioni e attestazioni	39
	2.3 Gli altri organi	40
	2.4 Le politiche	42
	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	54
	4.1 Il processo di identificazione e valutazione dei temi materiali	56
	4.2 La matrice di materialità e prioritizzazione	58
	CAPITOLO 5: ETICA E INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA	66
	5.1 Codice Etico e comportamenti collaborativi	68
	5.2 Legalità, lotta alla corruzione e compliance	69
	CAPITOLO 6: LE PERSONE	70
	6.1 La Famiglia di Clara	72
	6.2 Pari opportunità e diversità	78
	6.3 Welfare e risorse umane	85
	6.4 Education e Formazione	88
	6.5 La fondamentale tutela della salute e della sicurezza	93
	CAPITOLO 7: LAVORIAMO PER L'AMBIENTE	98
	7.1 La gestione sostenibile dei rifiuti	100
	Il parco mezzi	106
	7.2 Il Climate Change come bussola per il futuro	110
	L'efficienza energetica	110
	Il metano per riscaldamento	111
	I consumi idrici	112
	7.3 Suolo, acqua e tutela della biodiversità	114
	CAPITOLO 8: PERFORMANCE ECONOMICHE	116
	8.1 Gestione economica dell'impresa	118
	8.2 Gestione finanziaria ed investimenti	120
	8.3 La sostenibilità economica di Clara	123
	CAPITOLO 9: LE RELAZIONI CON IL TERRITORIO	126
	9.1 Comunità e territorio	128
	9.2 Rapporti con Istituzioni ed Enti Territoriali	132
	9.3 Iniziative culturali ed eventi	133
	9.4 Convenzioni e Protocolli	135
	9.5 Educazione ambientale: ruolo e impatto della nostra attività	136
	<i>Indice dei contenuti GRI</i>	140

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

■ 2-22

Il Bilancio di Sostenibilità 2024 di Clara rappresenta una nuova tappa nel percorso di rendicontazione intrapreso dalla Società, in continuità con gli anni precedenti e in progressiva evoluzione rispetto al quadro normativo e metodologico europeo. Il documento restituisce una visione integrata delle attività svolte e dei risultati conseguiti, nel rispetto dei principi di trasparenza, responsabilità e servizio al territorio che guidano da sempre il nostro operato.

L'edizione di quest'anno segna l'inizio della transizione dal sistema di rendicontazione basato sui GRI Standards verso il nuovo quadro definito dagli European Sustainability Reporting Standards (ESRS), introdotti dalla Direttiva (UE) 2022/2464 (CSRD – Corporate Sustainability Reporting Directive). Sebbene Clara non rientri ancora nel perimetro soggettivo di applicazione della direttiva, è stato avviato un percorso volontario di allineamento ai nuovi requisiti, con l'obiettivo di anticipare le evoluzioni attese e rafforzare la qualità e la coerenza delle informazioni pubblicate.

Il processo è stato condotto mantenendo la necessaria continuità con il modello adottato negli esercizi precedenti, affinché l'evoluzione metodologica non pregiudichi la leggibilità e la confrontabilità dei risultati. Tale approccio è stato accompagnato da una prima mappatura sistematica tra gli indicatori previsti dai GRI Standards e quelli richiesti dagli ESRS, così da garantire un'integrazione progressiva, coerente e funzionale alle caratteristiche e alle priorità di Clara.

Questa scelta, in linea con la Direttiva (UE) 2022/2464 (CSRD), riflette una visione più ampia e consapevole della sostenibilità: da un lato, rileviamo e rendicontiamo gli impatti che le nostre attività generano sull'ambiente e sulla società; dall'altro, valutiamo come i cambiamenti ambientali, sociali e di governance possano influenzare le nostre performance economico-finanziarie.

Si tratta di un'evoluzione significativa, che abbiamo affrontato con l'obiettivo di dare continuità al nostro percorso di miglioramento, rafforzare la trasparenza e garantire una rappresentazione sempre più fedele dei risultati raggiunti. In questo modo, Clara consolida il proprio impegno verso politiche ambientali efficaci, la resilienza dei servizi pubblici essenziali e una lettura sempre più chiara dei rischi e delle opportunità legati alla transizione ecologica.

A guidare questo approccio è stata un'analisi partecipata delle tematiche materiali, realizzata in dialogo con istituzioni, attori economici e sociali del territorio, per assicurare scelte orientate da una visione condivisa e fondata su dati concreti.

Il 2024 ha confermato anche l'impegno di Clara verso la parità di genere, con il superamento della verifica di mantenimento della certificazione UNI/PdR 125:2022 ottenuta l'anno precedente. A tale impegno si affiancano iniziative concrete di responsabilità sociale, come il contributo offerto dall'azienda al Centro Donna Giustizia di Ferrara in occasione di un'iniziativa corale volta a sostenere percorsi di autonomia per le donne vittime di violenza.

Prosegue inoltre con forza il nostro impegno per l'educazione ambientale: oltre 8.000 studenti sono stati coinvolti solo nell'ultimo anno dal progetto "Pianeta Clara", con incontri, laboratori e attività esplorative nei luoghi che più di tutti rappresentano il cuore della crescita civica, ovvero le scuole.

Nel solco della prossimità al territorio, Clara ha avviato progetti ad alto impatto sociale, come "I farmaci che non usi riportali in farmacia", nato in via sperimentale e già confermato ed esteso per il 2025 grazie all'ampia partecipazione dei cittadini. Accanto a questo, si sta sviluppando un'iniziativa dedicata al riuso di arredi dismessi, in collaborazione con una rete cooperativa che ne valorizzerà il potenziale economico e sociale.

I risultati ottenuti si riflettono anche nelle indagini di soddisfazione dell'utenza, che confermano un apprezzamento superiore all'80%, a testimonianza della fiducia costruita nel tempo e della solidità del percorso intrapreso con l'affidamento del servizio fino al 2038.

Le sfide non mancano: la prossima revisione del Piano Regionale dei Rifiuti e l'attuazione delle ultime fasi del nostro piano industriale delineano un contesto di grande trasformazione, in cui Clara è pronta a continuare a offrire risposte concrete e innovative per il benessere ambientale e sociale delle comunità che serve.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione
Annibale Cavallari

Il Direttore Generale
Alfredo Amman

NOTA METODOLOGICA

■ 2-2 2-3 2-4

Il Bilancio di Sostenibilità 2024 di Clara ha l'obiettivo di fornire un'informazione chiara, attendibile e completa circa la capacità dell'azienda di generare valore nel tempo, attraverso la gestione responsabile dei propri impatti economici, sociali e ambientali. In coerenza con gli impegni assunti negli anni precedenti, Clara ha continuato a rafforzare il proprio sistema di rendicontazione, rendendolo più integrato con le decisioni strategiche, più trasparente verso gli stakeholder e più conforme alle evoluzioni del quadro normativo europeo.

Una delle principali novità di questo esercizio è l'avvio del percorso di allineamento al nuovo sistema normativo introdotto dalla Direttiva (UE) 2022/2464 (CSRD), che prevede l'adozione obbligatoria degli European Sustainability Reporting Standards (ESRS). Sebbene Clara non sia ancora formalmente soggetta a tale obbligo, nel 2024 è stato avviato un processo volontario di anticipazione dei requisiti metodologici e concettuali degli ESRS, con particolare attenzione al principio della doppia materialità.

L'analisi di doppia materialità, come richiesto dagli ESRS, è articolata in due dimensioni: la materialità di impatto, che riguarda gli effetti reali o potenziali, positivi o negativi, che l'organizzazione genera sull'economia, sull'ambiente e sulle persone (inclusi i diritti umani); e la materialità finanziaria, che considera gli effetti che fattori ESG possono avere, direttamente o indirettamente, sulla posizione finanziaria, le performance e i flussi di cassa. Per ciascun tema potenzialmente rilevante, è stato effettuato un esame approfondito, tenendo conto della gravità e probabilità degli impatti, della loro proiezione temporale, del livello di controllo o influenza esercitato da Clara e della rilevanza dei rischi e delle opportunità connessi.

L'attività è stata condotta da un gruppo tecnico interno, in costante confronto con la governance. Una volta definita una prima valutazione interna, è stato attivato un processo strutturato di coinvolgimento degli stakeholder, finalizzato a validare e rafforzare la matrice di materialità tramite una consultazione ampia, trasparente e rappresentativa. I soggetti coinvolti sono stati selezionati in base al ruolo strategico, alla conoscenza del territorio e al grado di interazione con Clara. Questo approccio ha garantito coerenza tra autovalutazione e percezione esterna, rafforzando la legittimità e la solidità metodologica delle scelte aziendali.

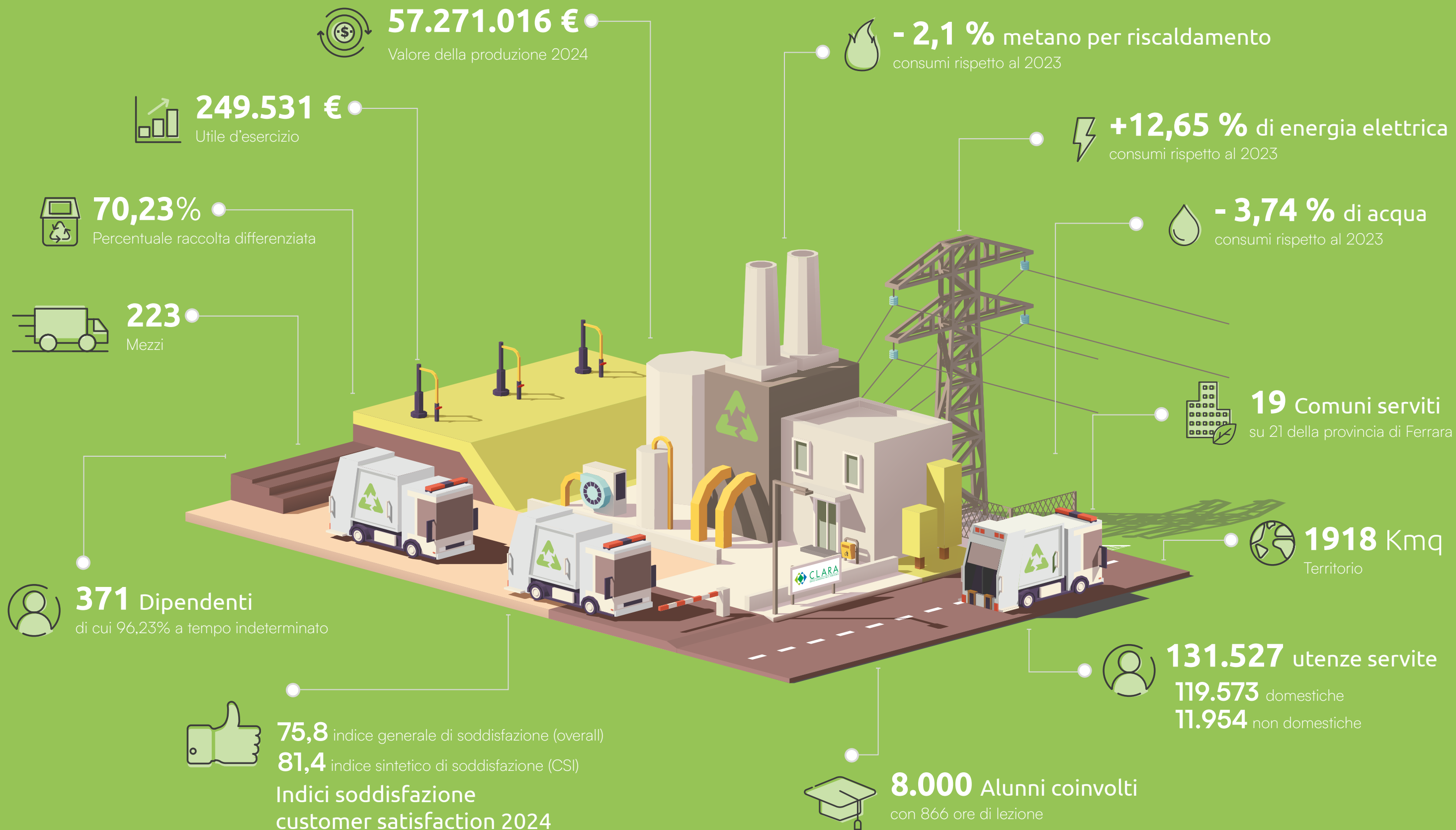
Il risultato ha permesso di aggiornare il set dei temi materiali, in coerenza con il nuovo quadro regolatorio e con il contesto in cui opera Clara. Il processo, i criteri e gli esiti sono descritti nel Capitolo 4 "I temi rilevanti: gli impatti".

Il Bilancio è stato redatto anche con riferimento ai GRI Standards, secondo l'opzione "with reference to the GRI Standards" del Global Reporting Initiative. Sono stati adottati i GRI pubblicati nel 2021, in particolare: il GRI 1 – Foundation, che stabilisce i principi generali di rendicontazione; il GRI 2 – Informativa Generale; e il GRI 3 – Temi Materiali. Le informazioni GRI sono riportate nei capitoli pertinenti e sintetizzate nel GRI Content Index, parte integrante del documento.

In ottica di transizione verso gli ESRS, Clara ha mappato gli indicatori GRI sulla base della tabella di interoperabilità GRI-ESRS, redatta da GRI ed EFRAG. Il lavoro ha permesso di identificare corrispondenze, sovrapposizioni e differenze tra i due sistemi, preparando la futura rendicontazione europea in modo organico e coerente.

In continuità con gli anni precedenti, Clara ha inoltre mantenuto alcuni indicatori del framework del Valore Pubblico, sviluppato con il CERVAP dell'Università di Ferrara. Questi indicatori, non previsti dai GRI ma rilevanti per la missione pubblica dell'azienda, integrano e valorizzano la specificità del modello di business, in particolare rispetto alla dimensione educativa, sociale e territoriale del valore generato.

Il perimetro di rendicontazione copre Clara e l'intero esercizio 2024 (1° gennaio – 31 dicembre). Per facilitare il confronto temporale, il documento include anche dati riferiti ai due esercizi precedenti.



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:

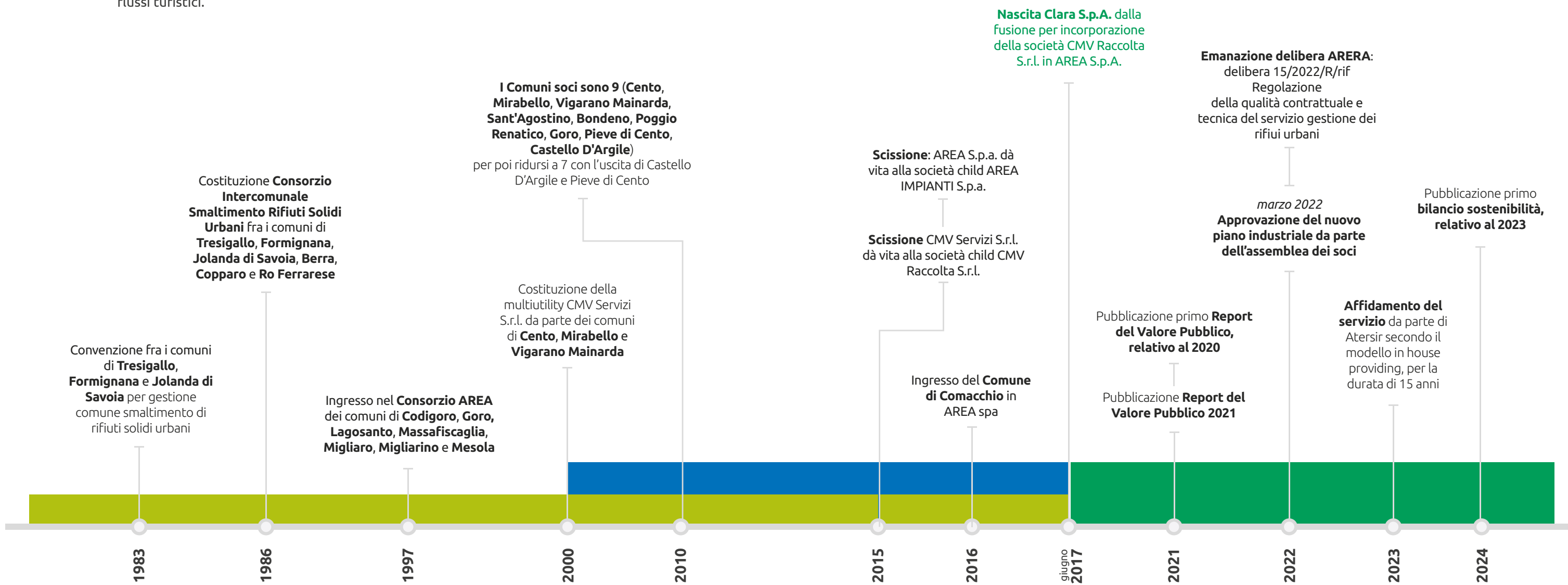
- Comuni di media dimensione con urbanizzazione diffusa e alta densità demografica,
- Comuni di piccole dimensioni a bassa densità, localizzati in aree prevalentemente rurali.

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.



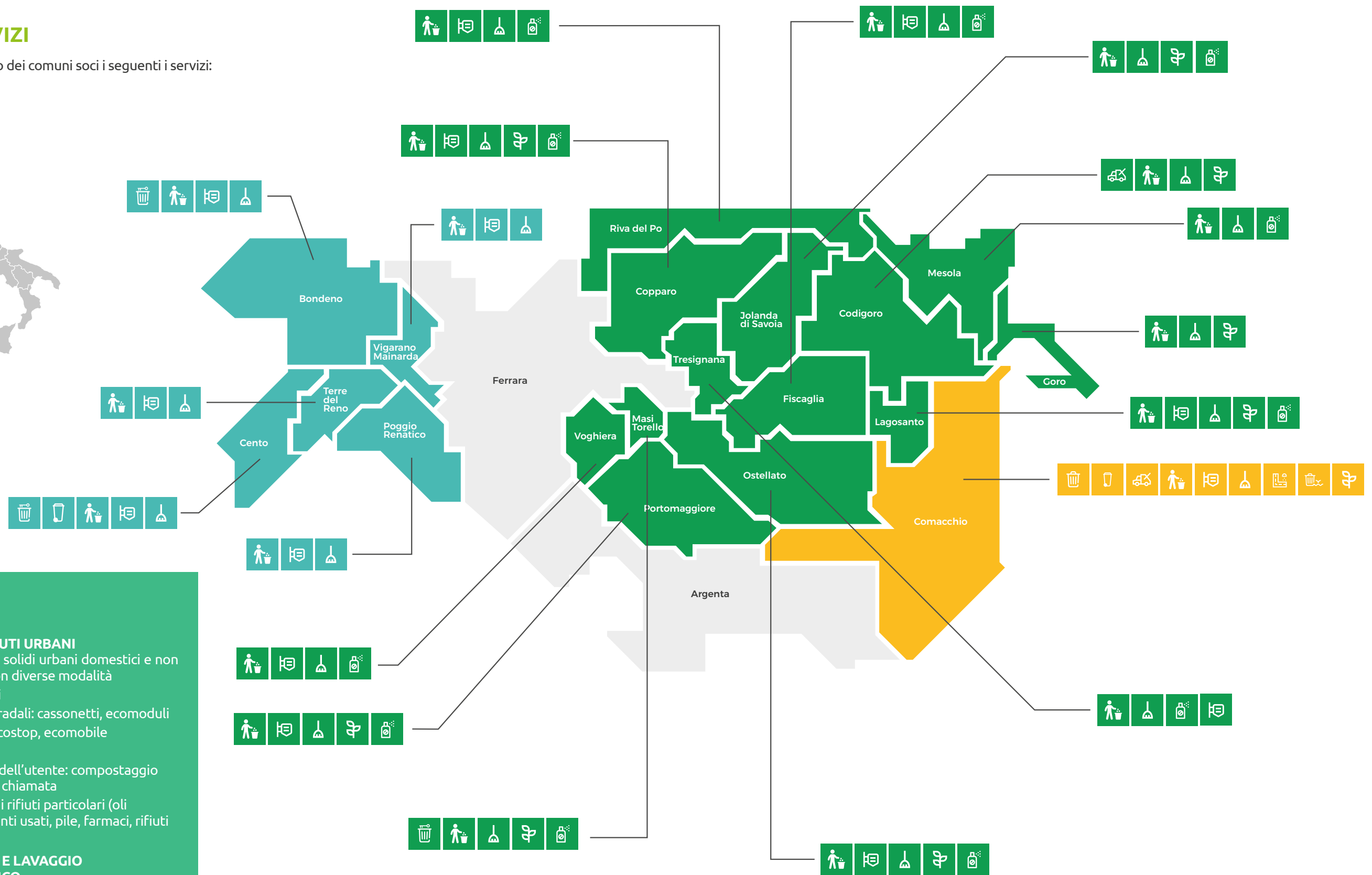
Clara è lo strumento operativo attraverso il quale i Comuni organizzano e amministrano servizi essenziali per la collettività (con affidamento in house providing), secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, assicurando un servizio di qualità, attraverso le sedi dislocate in Provincia di 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 2024 contava 363 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

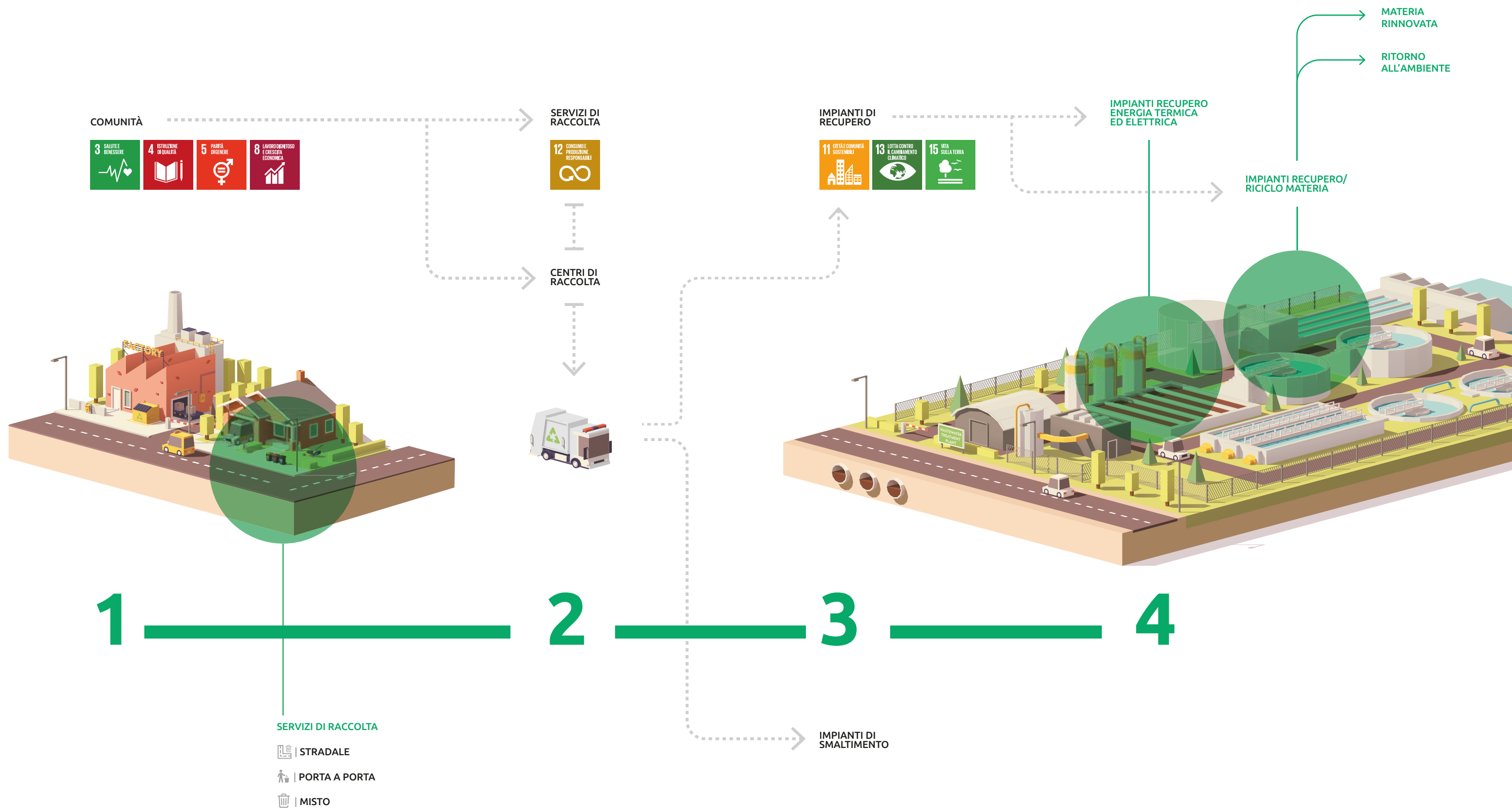
- Spazzamento Manuale/Meccanico
- Lavaggio Strade e Suolo Pubblico
- Pulizia Arenili

SERVIZI DI MANUTENZIONE DEL VERDE PUBBLICO

SERVIZI DI DEANZARIZZAZIONE, DERATTIZZAZIONE, DISINFESTAZIONE (DDD)

LEGENDA





LA CATENA DEL VALORE

Clara, in tutte le fasi di affidamento dei contratti, integra il Codice Etico aziendale come un elemento fondamentale, richiedendo ai fornitori di rispettarne i principi durante l'esecuzione del contratto. L'accettazione di tali principi è imprescindibile per l'instaurazione di rapporti con l'azienda; in caso di non accettazione o di violazione, la relazione con Clara viene immediatamente interrotta. L'Albo Fornitori rappresenta l'archivio in cui sono raccolte tutte le informazioni relative agli operatori economici che formulano domanda di iscrizione, seguendo le modalità, i tempi e le forme stabilite nel disciplinare pubblicato nella sezione dedicata del sito aziendale. Per essere iscritti all'Albo, i fornitori devono essere in possesso dei requisiti previsti dagli articoli 46, 47, 71, 76 del DPR 445/2000. L'iscrizione avviene conformemente al "Regolamento per l'istituzione e la gestione dell'Albo Fornitori di Clara", che disciplina anche le operazioni di verifica preventiva e periodica, nonché le cause di sospensione o cancellazione dall'Albo. Gli affidamenti sono gestiti nel pieno rispetto della normativa vigente, in particolare del Codice dei contratti pubblici e dei Regolamenti aziendali, tra cui il "Regolamento per l'acquisizione di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alle soglie europee", ai sensi del D.Lgs. n. 36/2023.

CLAUSOLE CONTRATTUALI E SPECIFICHE TECNICHE

Clara, nei contratti di appalto, inserisce, ove applicabili e compatibili con l'oggetto dell'appalto, le specifiche tecniche e le clausole contrattuali relative ai criteri ambientali minimi (CAM), nonché le clausole sociali che garantiscono:

- pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate;
- la stabilità occupazionale del personale impiegato;
- l'applicazione dei contratti collettivi nazionali e territoriali di settore.

Queste clausole sono in linea con le disposizioni contenute nel Codice dei contratti pubblici e nel Codice Etico aziendale.

SELEZIONE E VALUTAZIONE DEI FORNITORI

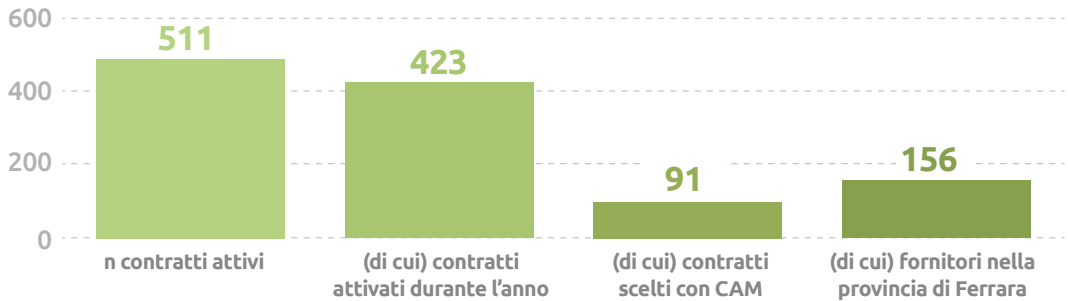
Clara seleziona i propri fornitori non solo in base ai criteri di qualità e convenienza, ma adotta, quando possibile e compatibilmente con le normative sugli appalti (in particolare il Green Public Procurement), criteri di selezione e valutazione che tengano conto anche del profilo di responsabilità sociale dell'impresa fornitrice e dell'impatto ambientale delle offerte.

La ricerca dei fornitori è effettuata in conformità con la normativa di settore, in primis il Codice Appalti (D. Lgs. 36/2023), nonché le disposizioni contenute nell'Albo Fornitori e nei Regolamenti aziendali.

APPROVVIGIONAMENTI 2024

Nel 2024, Clara ha stipulato 511 contratti, con una diminuzione del 37,57% rispetto all'anno precedente, quando erano stati sottoscritti 703 contratti. I principali fornitori, in termini di valore, sono società che operano nei settori degli smaltimenti, dei servizi e materiali per la raccolta differenziata dei rifiuti, nonché per l'approvvigionamento di carburante per il parco mezzi aziendale e per i servizi di somministrazione del personale. Per quanto riguarda le procedure di selezione, il 23,5% dei contratti sono stati affidati tramite procedure che hanno previsto la consultazione di più operatori, al fine di garantire la trasparenza e la competitività delle offerte.

Approvvigionamento - anno 2024



	2022	2023	2024
n contratti attivi	658	703	511
(di cui) n contratti attivati durante l'anno	599	645	423
(di cui) contratti scelti con CAM	54	135	91
(di cui) fornitori nella provincia di Ferrara	246	235	156

Nel 2024, i contratti affidati secondo i Criteri Ambientali Minimi (CAM) rappresentano il 17,80% del totale dei contratti attivi, una percentuale sostanzialmente in linea con il 19,20 % registrato nel 2023. Dal 2023, i CAM vengono applicati non solo per l'attività prevalente, ma anche come criterio secondario premiante, al fine di valorizzare le aziende più virtuose del settore in termini di sostenibilità ambientale. La percentuale di fornitori della provincia di Ferrara è rimasta sostanzialmente stabile rispetto al dato del 2023. Clara continua a orientarsi verso la concentrazione degli affidamenti a fornitori unici, al fine di accorpate i contratti e ottimizzare i costi medi per ordine. Nel 2024, Clara ha inoltre organizzato una gara riservata agli enti del terzo settore, con l'obiettivo di coinvolgere operatori economici a scopo sociale per il servizio di raccolta differenziata porta a porta e di prossimità nel territorio del Comune di Cento (FE).

PRODOTTI E ATTIVITÀ A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE

Clara adotta un approccio integrato nella gestione dei rifiuti, che parte dalla prevenzione e si estende a tutto il ciclo di vita dei rifiuti, con un forte focus sul recupero e sul riciclo. L'azienda si impegna a ridurre l'impatto ambientale attraverso pratiche ecosostenibili, che vanno dalla scelta dei prodotti utilizzati alla gestione delle fasi antecedenti la raccolta, come le politiche di acquisto e i comportamenti finalizzati alla riduzione dei rifiuti alla fonte 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

Nel 2024, Clara ha acquistato un totale di 5.176.865 sacchetti in Mater-Bi, esclusivamente compostabili, destinati alla raccolta dell'organico. Il valore complessivo di questo acquisto è stato di € 162.830. L'utilizzo di questi sacchetti contribuisce a una gestione più sostenibile dei rifiuti organici, riducendo l'impatto ambientale della raccolta.

RIDUZIONE DEL CONSUMO DI CARTA

Clara ha avviato diverse iniziative per ridurre il consumo di carta e l'impatto ambientale ad essa associato, tra cui:

- Gestione delle stampe tramite codice individuale per monitorare e ridurre le copie stampate
- Dematerializzazione della posta verso l'esterno, come nel caso delle raccomandate elettroniche
- Dematerializzazione degli archivi aziendali cartacei, con l'obiettivo di eliminare progressivamente l'archivio fisico.

Inoltre, Clara promuove l'uso di strumenti digitali come il sito web, l'app mobile e le newsletter email per ridurre ulteriormente l'utilizzo della carta nei materiali di comunicazione distribuiti agli utenti.

EROGATORI DI ACQUA POTABILE

Negli ultimi anni, Clara ha installato 9 erogatori di acqua potabile presso le proprie sedi aziendali, garantendo ai collaboratori l'accesso gratuito a acqua pubblica microfiltrata e depurata. Questa iniziativa ha contribuito a una significativa riduzione del consumo di bottiglie di plastica monouso, a favore di una gestione più sostenibile delle risorse idriche.

LA NOSTRA
COMUNICAZIONE

COMUNICAZIONE CON I CITTADINI E IL TERRITORIO

Clara mantiene un dialogo costante e trasparente con i cittadini attraverso una comunicazione capillare e multicanale. L'obiettivo è fornire informazioni puntuali sui servizi, sensibilizzare alle buone pratiche ambientali e favorire la partecipazione attiva dell'utenza.

Le principali modalità di contatto con gli utenti includono:

- **Informative periodiche allegate alle fatture TARI;**
L'EcoCalendario delle raccolte porta a porta, distribuito semestralmente con le fatture per garantire una diffusione capillare;
- **Newsletter** digitali inviate via email agli utenti iscritti ai servizi online, contenenti aggiornamenti su progetti, servizi e campagne di sensibilizzazione.

COMUNICAZIONE DIGITALE E SOCIAL MEDIA

La presenza online di Clara si articola su diversi strumenti, aggiornati con continuità e pensati per garantire immediatezza, accessibilità e coinvolgimento:

- **Sito istituzionale** completamente rinnovato nel 2023
- **App Junker** per Clara, attiva dal 2022, per una gestione pratica e personalizzata dei servizi di raccolta
- **Profili social:** Facebook, YouTube e, dal 2024, Instagram.

I NUMERI DEL 2024

Canali digitali e accessi



18.000

Sito web CLARA
Media accessi mensili



25.511

Download **junker App**
+4.486 rispetto al 2023



115

Followers **Instagram**
(attivo da gennaio 2024)



113

Iscritti canale
YouTube



4.482

+2,3% (rispetto a 4.319 nel 2023)
Visualizzazioni totali 2024: ~126.000

I social media rappresentano uno strumento essenziale per comunicare rapidamente con i cittadini, pubblicare avvisi di servizio, promuovere iniziative e approfondimenti sui temi ambientali. Nel 2024, Clara ha lanciato la campagna "Comacchio Vale", ideata per introdurre la nuova modalità di raccolta rifiuti prevista nel Comune di Comacchio a partire dal 2025.



EDUCAZIONE AMBIENTALE

L'impegno di Clara per la sostenibilità si traduce anche in progetti educativi rivolti al mondo scolastico. Il programma Pianeta Clara, attivo su tutto il territorio servito, coinvolge ogni anno migliaia di studenti di ogni ordine e grado, con l'obiettivo di diffondere la cultura della sostenibilità e della corretta gestione dei rifiuti fin dalla giovane età.

COMUNICAZIONE INTERNA

Clara riconosce il valore strategico della comunicazione interna come strumento per rafforzare la coesione organizzativa, motivare le persone e promuovere la partecipazione attiva alla vita aziendale.

Le principali iniziative includono:

- Incontri periodici del Comitato di Direzione e riunioni tra aree e uffici;
- Cartellonistica interna e comunicazioni affisse nelle bacheche aziendali;
- Avvisi via email indirizzati al personale;
- Newsletter interna Da Clara a Clara, inviata trimestralmente a tutti i dipendenti con notizie su attività aziendali e iniziative del territorio;
- Eventi conviviali aziendali, organizzati almeno una volta l'anno, in genere nel periodo natalizio, durante i quali la Direzione incontra i dipendenti per condividere i risultati raggiunti e gli obiettivi futuri.

1.2 VALORI, SCOPO, VISION

■ 2-1, 2-6, 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

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. Alla fine del 2024 è entrato in vigore il Decreto Correttivo del Codice dei Contratti Pubblici (D.lgs. 209 del 31 dicembre 2024).



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

La sicurezza dei nostri dipendenti è una priorità 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

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 aggiornato il MTR-2 per il biennio 2024-2025, confermando gli obiettivi di sostenibilità sociale, promozione ambientale e miglioramento dell'efficienza gestionale. Il Piano Economico-Finanziario (PEF), da aggiornare ogni due anni, deve essere validato dagli enti competenti e trasmesso tramite il sistema telematico ARERA. Include costi operativi, investimenti e una relazione sulla qualità del servizio, ed è soggetto a verifica di coerenza ed efficienza.

Gli aggiornamenti introdotti da ARERA nel 2024 rafforzano l'importanza della sostenibilità sociale, della promozione ambientale e del miglioramento dell'efficienza gestionale nel settore della gestione dei rifiuti. La procedura di predisposizione e validazione del PEF è stata resa più rigorosa, con l'introduzione di nuovi strumenti e scadenze precise per garantire 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, affiancati da una serie di attività complementari che contribuiscono alla cura e alla qualità dell'ambiente urbano.

In alcuni Comuni, l'azienda gestisce anche la pulizia delle strade, la manutenzione del verde pubblico, la pulizia degli arenili, oltre a servizi specifici di disinfestazione, dezanarizzazione e derattizzazione.



RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI

La raccolta dei rifiuti solidi urbani, sia domestici che non domestici, viene svolta secondo modalità diverse, pensate in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche dei Comuni serviti. La configurazione del territorio, il reticolo stradale, l'accessibilità dei mezzi di servizio e la presenza o meno di spazi pubblici adeguati per il posizionamento dei contenitori influenzano direttamente l'organizzazione del servizio. Tali scelte sono inoltre guidate dagli obiettivi di raccolta differenziata e dalla pianificazione definita dall'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti. Una volta raccolto, il rifiuto viene trasportato presso impianti selezionati in base alla loro capacità di favorire il recupero e la valorizzazione dei materiali, tenendo conto anche delle condizioni economiche più vantaggiose e nel rispetto della normativa vigente. Fa eccezione il rifiuto indifferenziato, il cui conferimento presso il termovalorizzatore di Ferrara è vincolato dal Piano Regionale di Gestione dei Rifiuti.

Il sistema di raccolta più diffuso nel territorio servito è quello domiciliare. Una differente modalità è invece prevista per il Comune di Comacchio, dove il servizio viene svolto prevalentemente tramite cassonetti stradali. In tutto il territorio sono comunque presenti contenitori stradali dedicati alla raccolta di materiali specifici, come vetro, abiti usati e oli alimentari esausti. L'intero servizio è progettato per rispondere con efficacia alle esigenze dei cittadini, garantendo al tempo stesso un impatto ambientale contenuto e promuovendo modelli coerenti con i principi dell'economia circolare.



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 potature) 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.

CONTENITORI PER LA RACCOLTA DI PILE E FARMACI: servizio effettuato secondo una programmazione che prevede lo svuotamento periodico di 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.



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 corso del 2024 l'Ecomobile ha stazionato per i primi 3 mesi in circa 70 diversi punti del territorio secondo un calendario predefinito e, a partire dal 1 aprile, in 24 diversi punti, nelle giornate da lunedì al sabato, nei comuni di Comacchio (per la grande affluenza turistica) e di Codigoro (ad oggi sprovvisto di Centro di Raccolta).



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 al 7,9% nel 2024 (9445 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, il numero verde e gli sportelli utenza il ritiro a domicilio per gli ingombranti, le grandi quantità di verde/ramaglie e le piccole quantità di rifiuti contenenti amianto. Nel 2024 il numero di ritiri su chiamata si attesta a 11.971 (+5,0% rispetto al 2023), di cui 9175 (+3,9%) per ingombranti, 2271 (+14,75%) per il verde, 44 (-60%) per rifiuti contenenti amianto, i restanti 480 (in linea col 2023) per pile, farmaci e 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 DEZANARIZZAZIONE, 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 delle Nazioni Unite, sottoscritta nel 2015 definisce 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs) 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.



Nel 2023, gli SDGs sono stati assunti come cornice di riferimento per le attività aziendali, con l'obiettivo di rafforzare il contributo concreto della società al raggiungimento degli obiettivi globali. Partendo da un'analisi della rilevanza e dell'impatto degli SDGs lungo la propria catena del valore, Clara ha selezionato 9 obiettivi prioritari coerenti con la propria missione e in linea con il Piano Industriale, valorizzando anche il confronto con i benchmark di settore.

Nel 2024, Clara ha rafforzato il proprio impegno verso un approccio alla sostenibilità ancora più strategico, intraprendendo un percorso di integrazione del principio della doppia materialità, in linea con le direttive della CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive). Tale principio consente di valutare la sostenibilità non solo in termini di impatti dell'azienda sull'ambiente e la società (materialità d'impatto), ma anche rispetto agli effetti delle tematiche ESG sulla performance dell'organizzazione stessa (materialità finanziaria), offrendo una visione integrata e trasparente del valore generato.



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, e rappresentano una guida strategica per orientare le attività di Clara nel medio e lungo termine. Al fine di misurare e monitorare il nostro progresso verso la sostenibilità, abbiamo identificato una serie di obiettivi chiave, sviluppati in coerenza 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 sono rilevanti per l'attività di Clara Spa 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, nel triennio 2020-2023 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, Clara ha avviato un'evoluzione strutturale della propria reportistica, con l'obiettivo di allinearsi agli standard europei e rafforzare il proprio impegno verso una rendicontazione sempre più completa, integrata e orientata al lungo termine.

Nel 2024, Clara ha compiuto questo passo, pubblicando il primo Report di Sostenibilità, riferito all'anno 2023, continuando la sua collaborazione con il CERVAP. Il Report è stato redatto in conformità con gli Standard GRI, segnando un ulteriore passo avanti nella formalizzazione della strategia ESG.

A partire dal Report di Sostenibilità 2025 (riferito all'anno 2024), Clara ha avviato l'integrazione del principio della doppia materialità, in linea con quanto richiesto dalla Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Questo nuovo approccio consente di rappresentare sia gli impatti dell'azienda su ambiente e società (materialità d'impatto), sia i rischi e le opportunità ESG che influenzano la performance aziendale (materialità finanziaria), offrendo così una visione più completa e integrata del valore generato.

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:



PRINCIPI TECNICO-ECONOMICI DEL PIANO

- **Omogeneizzazione, razionalizzazione e miglioramento della qualità dei servizi:** Garantire una gestione uniforme e migliorata dei servizi.
- **Sostenibilità economica:** Riduzione dei costi senza compromettere i ricavi.
- **Razionalizzazione aziendale:** Valorizzare processi e infrastrutture per creare un'azienda unica e integrata.

SERVIZI DI RACCOLTA

- **Standardizzazione e omogeneizzazione:** Uniformare i servizi di raccolta e igiene ambientale.
- **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.
- **Riqualificazione dei contenitori:** Modernizzare il parco contenitori, specialmente nelle aree turistiche.



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.
- **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.

RISULTATI PREVISTI ENTRO IL 2027

- **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%.



OBIETTIVI DI RACCOLTA DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA

- **Raccolta differenziata:**
 - *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.

INVESTIMENTI SOSTENIBILI

- **Totale investimenti:** 33 milioni di euro, suddivisi in:
 - *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, 405-1, 418-1

Clara adotta un modello di governance di tipo tradizionale, che prevede la presenza di un Consiglio di Amministrazione o di un Amministratore Unico con funzioni amministrative, e di un Collegio Sindacale con compiti di controllo sull'attività amministrativa. Entrambi gli organi sono nominati dall'Assemblea dei Soci, costituita dall'universalità dei Comuni aderenti.



L'Assemblea esercita inoltre funzioni deliberative su tematiche strategiche, tra cui l'approvazione del bilancio e gli atti previsti da statuto e normativa vigente.

Tale assetto garantisce una chiara separazione tra le funzioni gestionali e quelle di controllo, rafforzando il presidio sull'operato dell'Organo Amministrativo e assicurando un ruolo attivo dei Comuni soci nel monitoraggio delle performance aziendali.

Nel 2024 la società è stata retta da Annibale Cavallari in qualità di Amministratore Unico. In data 20 dicembre l'Assemblea dei Soci, riunitasi per il rinnovo dell'Organo Amministrativo, ha ritenuto di nominare un CdA, operativo dal 1° gennaio 2025 e che resterà in carica per il triennio 2025-2027, composto da Cavallari come Presidente, e dai consiglieri Irene Rizzardi e Riccardo Maccaferri.

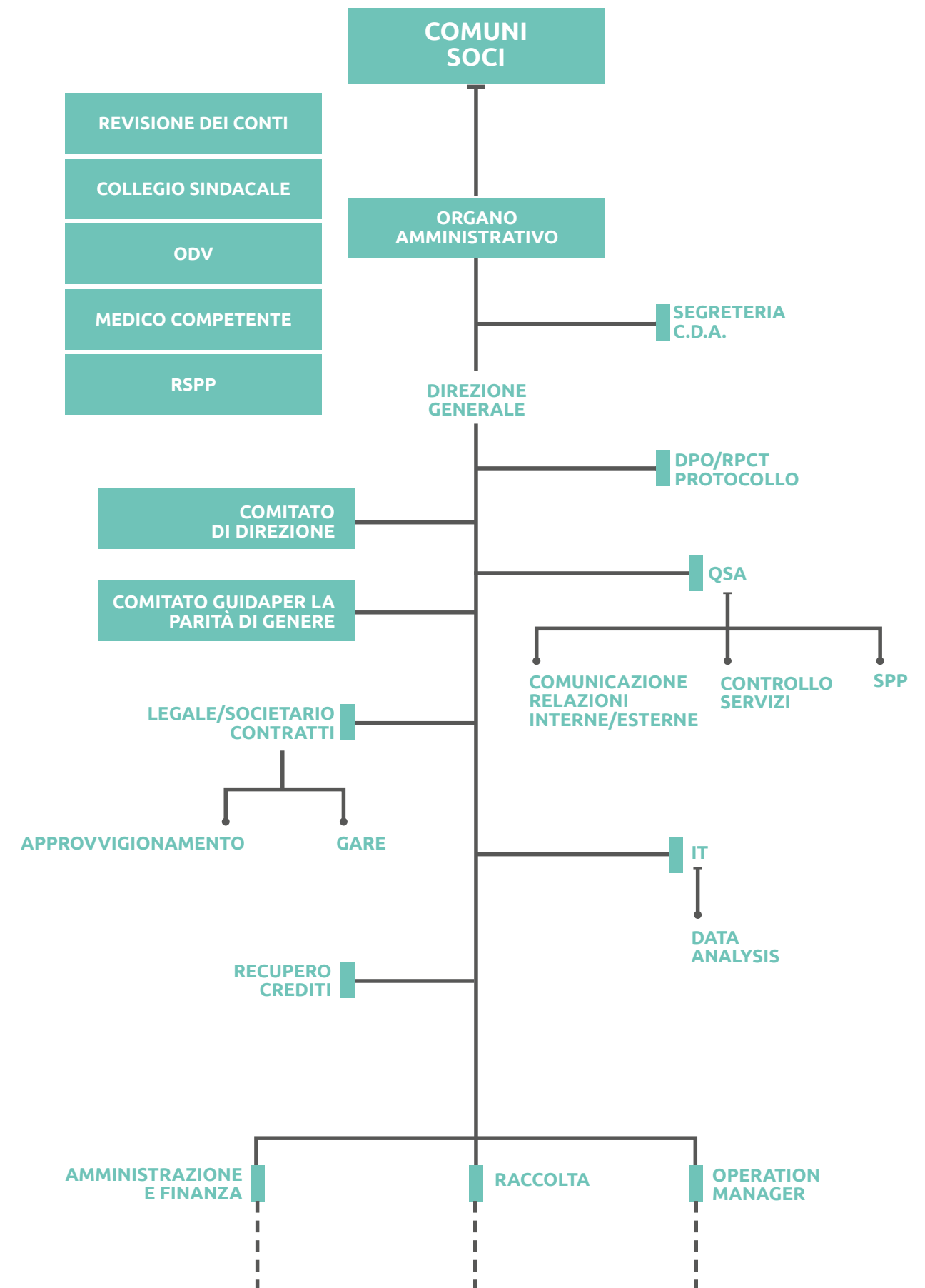
Oltre agli organi di governo e controllo previsti dallo statuto, Clara si avvale di ulteriori presidi di secondo livello, finalizzati a garantire il rispetto delle normative vigenti e a rafforzare il sistema di controllo interno. Tra questi:

- **Organismo Di Vigilanza (ODV):** composto da due componenti esterne e da una risorsa interna, vigila sull'attuazione del Modello 231 e sulla prevenzione dei reati;
- **Data Protection Officer (DPO):** figura interna che supporta il Titolare del trattamento nell'assolvimento degli obblighi previsti dal Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali;
- **Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT):** incaricato degli adempimenti previsti dalla normativa in materia di integrità e trasparenza amministrativa;
- **Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP):** consulente esterno nominato dal Direttore Generale in qualità di datore di lavoro, con funzioni di supporto in ambito salute e sicurezza sul lavoro (D. Lgs. 81/08).
- **Comitato Guida per la Parità di Genere:** nominato dal Direttore Generale nell'ambito della politica per la Parità di Genere adottata dalla società ai sensi della UNI/PdR 125:2022.

La struttura organizzativa di Clara è articolata in Aree funzionali in linea con il Direttore Generale, affiancate da Servizi e Settori in staff alla Direzione. Il Direttore Generale detiene la responsabilità operativa e gestionale, mentre l'Organo di Amministrazione, espressione del territorio, definisce le linee strategiche e di indirizzo, in sinergia con la Direzione e in coerenza con le aspettative degli stakeholder.

Nel corso del 2024 sono state introdotte modifiche all'assetto organizzativo, coerenti con l'evoluzione delle esigenze operative e con l'approccio prudenziale adottato, volto alla gestione consapevole dei rischi nelle diverse aree aziendali.

Il rinnovo dell'Organo Amministrativo di Amministrazione, con la continuità rappresentata dalla conferma del Presidente Cavallari e l'ingresso di nuovi membri, potrà influenzare positivamente la futura strategia aziendale e i modelli di governance, rafforzando l'impegno verso una gestione sostenibile e trasparente.



GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ E GESTIONE RESPONSABILE DEGLI IMPATTI

Attualmente Clara non dispone di un organismo interno formalmente dedicato al monitoraggio, alla promozione e all'attuazione delle strategie di sostenibilità. La responsabilità generale della gestione aziendale, sia ordinaria che straordinaria, è affidata all'Organo di Amministrazione, che agisce in costante dialogo con gli stakeholder, i Soci e le rappresentanze territoriali per individuare priorità e orientamenti in linea con un percorso di sviluppo sostenibile, in ottica economica, ambientale e sociale.

L'Organo di Amministrazione delega al Direttore Generale la responsabilità della gestione degli impatti dell'organizzazione, con l'obiettivo di integrare i principi di sostenibilità nei processi operativi attraverso l'assegnazione di obiettivi specifici. Eventuali criticità rilevate sono sottoposte all'attenzione del Consiglio di Amministrazione, al fine di definire e attuare le azioni correttive necessarie.

La responsabilità operativa in materia di sostenibilità è quindi incardinata nella figura del Direttore Generale, supportato da un gruppo direttivo che cura l'applicazione delle policy aziendali nei rispettivi ambiti di competenza. I responsabili di funzione sono tenuti a garantire flussi informativi regolari verso l'Organismo di Vigilanza (ODV), secondo quanto previsto dalla procedura dedicata. I report semestrali devono essere trasmessi entro il mese successivo alla fine del periodo di riferimento; in assenza di contenuti da segnalare, è comunque previsto l'invio di una comunicazione formale all'ODV.

Il commitment aziendale si traduce in un impegno concreto per il rispetto dei diritti umani e per la tutela dell'ambiente. Le attività quotidiane di Clara possono generare impatti significativi, e per questo motivo è attivo un sistema di monitoraggio continuo, che consente di predisporre interventi preventivi, mitigativi o risolutivi, in funzione delle potenziali criticità identificate.

I documenti relativi alla sostenibilità, una volta approvati dall'Organo di Amministrazione, vengono condivisi con il personale aziendale e con tutti gli stakeholder che interagiscono con l'azienda, promuovendo trasparenza e partecipazione.

Il **Codice Etico** rappresenta uno strumento fondamentale per la diffusione della cultura aziendale e dei valori di riferimento, e si applica a tutti i soggetti che operano in nome e per conto della società: organi amministrativi e di controllo, dipendenti, collaboratori, fornitori. L'Organismo di Vigilanza è incaricato di monitorare il rispetto del Codice Etico e di raccogliere segnalazioni in merito a eventuali violazioni, inclusi aspetti legati ai diritti umani e alla sostenibilità ambientale.

A tutela della **trasparenza e dell'integrità**, Clara mette a disposizione una piattaforma crittografata per il whistleblowing (<https://www.Clarambiente.it/whistleblowing/>), che garantisce la riservatezza del segnalante e delle informazioni trasmesse. È inoltre possibile effettuare segnalazioni orali attraverso un colloquio riservato con il/la Responsabile Whistleblowing, con verbalizzazione conforme alla procedura "Gestione delle Non Conformità".

In relazione a **discriminazioni e molestie sul luogo di lavoro**, Clara ha adottato una procedura specifica, integrata nel sistema di gestione della parità di genere, a garanzia di ambienti inclusivi, sicuri e rispettosi.

Infine, per la prevenzione e gestione dei conflitti di interesse, l'azienda si avvale di strumenti specifici contenuti nel Codice Etico (parte generale MOG-GEN 104) e nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza. La misura principale è rappresentata dal sistema di dichiarazioni rese da dipendenti e collaboratori esterni, seguite da verifiche e obblighi di astensione nei casi di conflitto.

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Clara, a conferma dell'impegno strategico dell'azienda verso una gestione responsabile, trasparente e orientata al valore condiviso.

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.



L'azienda è attualmente certificata secondo i seguenti standard nazionali e internazionali:

ISO 9001:2015 - 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.

ISO 14001:2015 - 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.

Attività coperte dalle certificazioni

Le certificazioni ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 si applicano a un ampio ventaglio di servizi erogati da Clara:

	Raccolta, trasporto e conferimento rifiuti urbani e speciali (pericolosi e non)		Gestione dei centri di raccolta rifiuti
	Spazzamento urbano		Gestione della tariffazione e del call center
	Manutenzione del verde pubblico		Intermediazione di rifiuti senza detenzione
	Disinfestazione e disinfezione		Gestione post-operativa di discariche

ISO 45001:2018 - 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.

UNI/PdR 125:2022 - Parità di Genere

Il percorso, attuato in conformità a quanto previsto dalla PdR 125:2022, 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. Durante l'annualità 2024, Clara ha superato la prima sorveglianza relativa alla certificazione, confermando l'effettiva applicazione dei criteri previsti.

ANALISI DEI RISCHI E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Tutti i sistemi di gestione adottati da Clara si basano sull'analisi del contesto e dei rischi. Questo approccio consente di:

- Individuare rischi e opportunità interni ed esterni
- Mappare le parti interessate e le loro aspettative
- Identificare le aree critiche nei processi aziendali

L'analisi è stata condotta con il coinvolgimento attivo delle principali funzioni aziendali (amministrazione, operativi, staff) e rappresenta la base per il miglioramento continuo dei processi.

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.

2.3 GLI ALTRI ORGANI

■ 2-9, 2-13

Nel quadro del sistema di governance e controllo di Clara, particolare rilievo assume il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG)** adottato in conformità al D.Lgs. 231/2001.



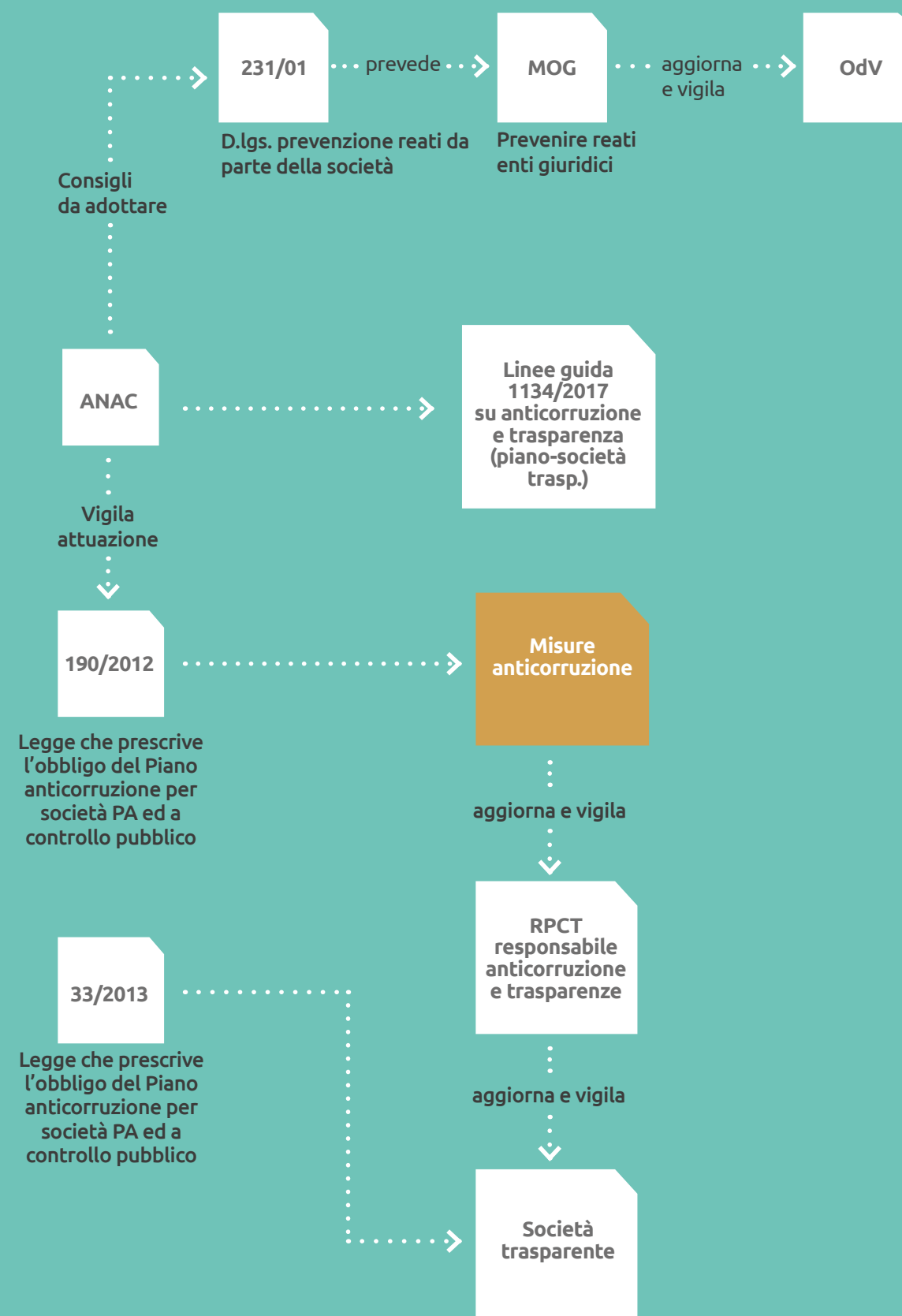
Approvato dal Consiglio di Amministrazione con verbale n. 1/2021 del 17 febbraio 2021, il MOG rappresenta uno strumento fondamentale per garantire che le attività aziendali si svolgono nel pieno rispetto della normativa vigente, dei principi etici e delle procedure interne. L'obiettivo del Modello è prevenire la commissione di reati rilevanti ai sensi del Decreto, riducendo i rischi di responsabilità amministrativa dell'Ente e promuovendo una cultura aziendale improntata alla legalità e all'integrità. Tutti i soggetti che operano all'interno dell'organizzazione o in suo nome sono tenuti ad attenersi alle previsioni contenute nel MOG.

Il sistema di controllo interno a presidio della legalità e della correttezza gestionale è strutturato su più livelli e si fonda su una rete integrata di responsabilità, che comprende:

- **Organismo di Vigilanza (ODV):** nominato in forma collegiale con verbale del CdA n. 4 del 6 giugno 2022, è incaricato delle attività di supervisione e verifica previste dalla Parte Generale del MOG (sezione MOG-GEN-102), garantendo l'efficacia e l'aggiornamento continuo del Modello;
- **Organismo di Vigilanza (ODV):** nominato in forma collegiale con verbale del CdA n. 4 del 6 giugno 2022, è incaricato delle attività di supervisione e verifica previste dalla Parte Generale del MOG (sezione MOG-GEN-102), garantendo l'efficacia e l'aggiornamento continuo del Modello;
- **Collegio Sindacale e Revisore Legale:** presidi di controllo sulla regolarità della gestione amministrativa, finanziaria e contabile della società;
- **Responsabile dei Servizi QSA (Qualità, Sicurezza, Ambiente):** monitora il rispetto delle procedure interne relative ai sistemi di gestione certificati e alle normative ambientali e di sicurezza;
- **Data Protection Officer (DPO):** garante del corretto trattamento dei dati personali in conformità al Regolamento UE 2016/679 (GDPR), opera in autonomia e con piena indipendenza rispetto all'organizzazione.

L'interazione tra questi organi consente un **controllo trasversale e coordinato**, contribuendo a consolidare la cultura del rischio e della legalità in azienda e supportando la gestione responsabile degli impatti economici, ambientali e sociali.

■ 2-9, 2-13



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 promuovere una governance responsabile, fondata su trasparenza, responsabilità e sostenibilità, elementi cardine del proprio agire quotidiano e delle relazioni con gli stakeholder.

La nomina dei membri del Consiglio di Amministrazione avviene attraverso procedure trasparenti e conformi alla normativa vigente, basate su criteri di equità, inclusività e rappresentanza dei territori e delle competenze. Tali principi mirano a garantire un presidio strategico efficace, rappresentativo della pluralità degli interessi pubblici coinvolti.

Clara adotta un approccio rigoroso alla gestione dei conflitti di interesse. Al momento dell’assunzione dell’incarico, i componenti del CdA sottoscrivono una dichiarazione di assenza di conflitti. In presenza di potenziali situazioni di conflitto, vige l’obbligo di astensione dal voto, in coerenza con il Codice Etico e il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione.

L’azienda ha adottato anche un Piano Anticorruzione in linea con le Linee Guida Nazionali (ANAC). Il piano è soggetto ad aggiornamento periodico e prevede misure concrete per la prevenzione del rischio corruttivo. La sua attuazione è affidata al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT), che assicura il monitoraggio costante, la diffusione delle policy e la promozione di una cultura dell’integrità all’interno dell’organizzazione.

La promozione delle pari opportunità rappresenta uno dei pilastri delle politiche aziendali. Clara si impegna a creare un ambiente di lavoro inclusivo, in grado di valorizzare le diversità e garantire parità di trattamento, con particolare attenzione all’equità di genere. In quest’ambito, l’azienda ha adottato procedure specifiche per la prevenzione delle molestie e la gestione dei casi di discriminazione.

In materia di protezione dei dati, Clara adotta un approccio pienamente conforme alle normative europee e nazionali (Regolamento UE 2016/679 – GDPR). Il Data Protection Officer (DPO) assicura la corretta applicazione del quadro normativo e promuove azioni formative e preventive, volte a garantire riservatezza, integrità e sicurezza delle informazioni personali trattate.



SEGNALAZIONI E RECLAMI

Le segnalazioni degli utenti costituiscono uno strumento fondamentale per il monitoraggio della qualità del servizio e per il rafforzamento della relazione di fiducia tra Clara e la cittadinanza.

Clara mette a disposizione diversi canali di contatto, tra cui lo sportello telefonico e il Portale Servizi online, attraverso i quali è possibile inviare segnalazioni. I reclami possono essere trasmessi compilando un modulo online dedicato, in conformità a quanto previsto dalle disposizioni dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Tutti i feedback ricevuti vengono registrati e tracciati tramite un sistema gestionale interno, che consente l’assegnazione automatica della segnalazione al settore competente. Le risposte sono previste entro 30 giorni per entrambe le tipologie di contatto.

Tra il 2022 e il 2024, Clara ha rilevato meno di 2 segnalazioni ogni 10.000 ritiri effettuati, con dati tendenzialmente omogenei tra i Comuni serviti, a conferma dell’elevato standard qualitativo dei servizi resi.

I dettagli sono riportati nella tabella che segue.

Comune	% 2022	% 2023	% 2024
BONDENO	0,028	0,021	0,029
CENTO	0,013	0,015	0,024
CODIGORO	0,025	0,023	0,023
COMACCHIO	0,003	0,002	0,003
COPPARO	0,021	0,021	0,024
FISCAGLIA	0,045	0,031	0,026
GORO	0,024	0,041	0,019
JOLANDA DI SAVOIA	0,023	0,027	0,021
LAGOSANTO	0,034	0,022	0,024
MASI TORELLO	0,034	0,019	0,026
MESOLA	0,031	0,050	0,030
OSTELLATO	0,044	0,027	0,027
POGGIO RENATICO	0,032	0,022	0,030
PORTOMAGGIORE	0,038	0,034	0,040
RIVA DEL PO	0,055	0,078	0,054
TERRE DEL RENO	0,025	0,018	0,021
TRESIGNANA	0,027	0,029	0,024
VIGARANO MAINARDA	0,045	0,033	0,042
VOGHIERA	0,033	0,020	0,025

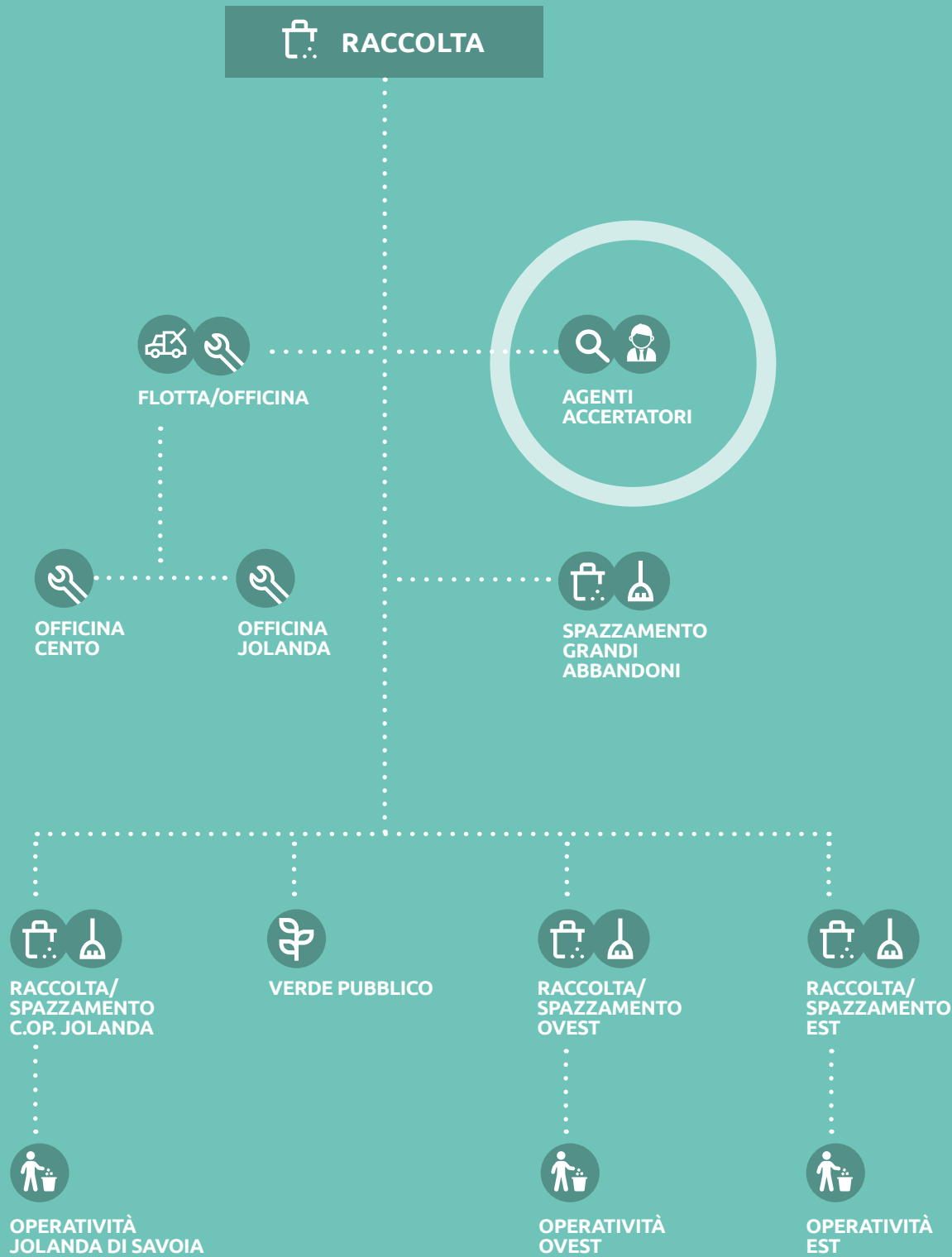
L'attenzione alla gestione delle segnalazioni è ulteriormente aumentata nel 2024: grazie a un nuovo sistema di accesso diretto alle segnalazioni da parte degli operatori, è stato possibile ridurre significativamente i tempi di risposta alle segnalazioni ricevute, nonostante un aumento significativo del numero delle stesse.

Abbandono	2023	2024	% rispetto al 2023
Numero segnalazioni	5696	9333	+38,97%
Tempo medio di risposta (gg)	4,87	3,03	-60,88%

Mancata raccolta	2023	2024	% rispetto al 2023
Numero segnalazioni	5632	6130	8,12%
Tempo medio di risposta (gg)	2,72	1,95	-39,76%

Va inoltre distinta la procedura dei reclami, riservata a disservizi ripetuti nel tempo. Nel 2024, i reclami rappresentano lo 0,04% del totale delle utenze servite.

Sempre nel 2024, Clara ha introdotto la figura degli **accertatori ambientali**, con compiti di controllo, prevenzione e supporto al corretto conferimento e smaltimento dei rifiuti sul territorio. Un ulteriore passo verso una gestione integrata e responsabile del servizio.



CAPITOLO 3:
**GLI
STAKEHOLDER**



3.1 GLI STAKEHOLDER

■ 2-29 2-12 3-1

Clara opera in un contesto relazionale ampio e articolato, dove una molteplicità di attori – individui, gruppi, istituzioni – interagisce con l'azienda, influenzandone le scelte o subendone gli effetti in maniera diretta o indiretta.



Per Clara, gli stakeholder rappresentano un elemento portante: interlocutori da ascoltare, coinvolgere e con cui costruire valore nel lungo periodo.

In quanto società a vocazione pubblica, fortemente radicata nel territorio, Clara intrattiene un dialogo continuo con una vasta rete di stakeholder. Le relazioni sono spesso bidirezionali e fondate su scambi frequenti, che si traducono in collaborazione, co-progettazione e responsabilità condivisa.

Al centro di questa rete si collocano tre soggetti chiave - l'azienda, i cittadini e le amministrazioni comunali – legati da rapporti profondi e ruoli molteplici. I cittadini, oltre a essere fruitori dei servizi e utenti dei canali di comunicazione, rappresentano un riferimento quotidiano e un osservatorio privilegiato per comprendere bisogni e aspettative. Molti di loro sono anche dipendenti di Clara, rafforzando il legame tra impresa e comunità.

Le amministrazioni comunali, azionisti e rappresentanti istituzionali del territorio, partecipano attivamente ai processi decisionali e alla definizione delle priorità strategiche. Rivestono anche un ruolo fondamentale nel controllo e nella valutazione delle prestazioni aziendali, e sono interlocutori primari nello sviluppo di progettualità orientate al benessere collettivo.

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER INTERNI

Tra gli stakeholder più prossimi all'organizzazione rientrano i dipendenti, i collaboratori, i responsabili di funzione e i soci. Il loro contributo è essenziale non solo per il buon funzionamento operativo, ma anche per l'evoluzione sostenibile di Clara nel tempo.

Nel 2024, l'azienda ha continuato a promuovere una cultura organizzativa aperta e partecipativa, offrendo occasioni di confronto e strumenti per raccogliere osservazioni e proposte. Incontri periodici, sondaggi interni e iniziative formative hanno permesso di consolidare un clima di fiducia e di corresponsabilità, valorizzando il punto di vista delle persone e rendendole protagoniste nei processi di miglioramento.

A supporto di questo approccio, è stato organizzato un evento di engagement interno con il top management, in cui è stato chiesto ai partecipanti di riflettere sul ruolo strategico degli stakeholder e sulla rilevanza dei temi materiali. L'incontro ha permesso di classificare gli stakeholder in base al loro livello di influenza e di interesse, aprendo un confronto approfondito sui principali impatti generati dall'azienda.

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER ESTERNI

Accanto agli stakeholder interni, Clara dialoga con una vasta gamma di soggetti esterni: utenti, comunità locali, istituzioni, scuole, associazioni di volontariato, fornitori, enti finanziatori, sindacati e organizzazioni di categoria. Questi attori, con interessi e sensibilità diversi, contribuiscono attivamente a orientare le scelte aziendali.

Nel corso del 2024, il coinvolgimento degli stakeholder esterni ha conosciuto un'evoluzione significativa. È stato avviato un percorso di ascolto mirato, attraverso una campagna di questionari strutturati rivolta a tutti gli stakeholder mappati. Le domande non si sono limitate a raccogliere opinioni generali, ma hanno avuto l'obiettivo specifico di validare l'analisi degli impatti associati ai temi materiali, alle policy aziendali e alle azioni implementate.

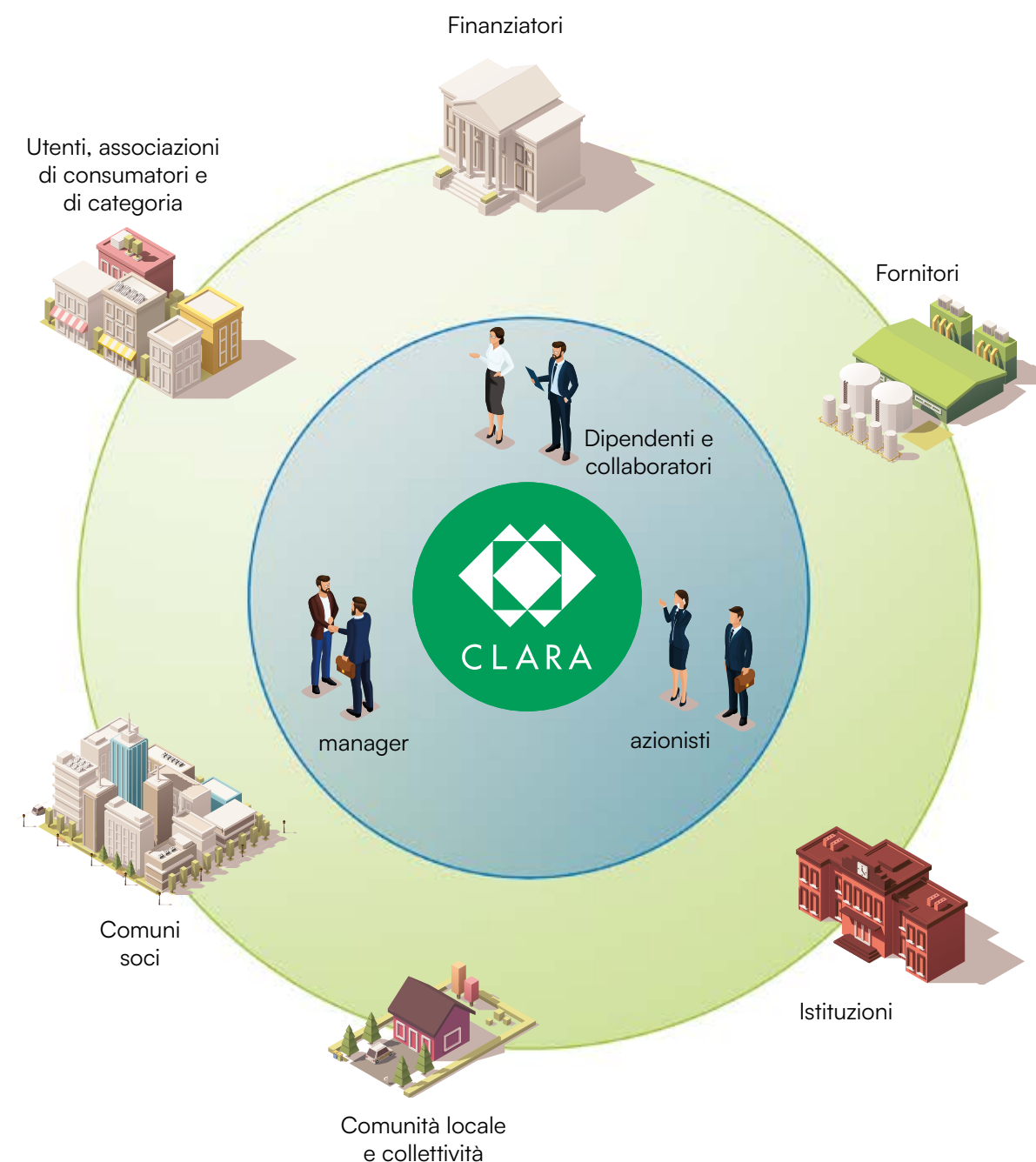
A questo si è affiancato un evento in presenza con i Comuni soci, che ha rappresentato un importante momento di confronto diretto. L'incontro ha favorito uno scambio costruttivo di pareri, rafforzando la relazione tra l'azienda e gli enti territoriali, e contribuendo a una visione condivisa delle priorità strategiche.

Tutte queste azioni hanno permesso a Clara di affinare il proprio approccio alla sostenibilità, consolidando una visione integrata che unisce performance, impatti e ascolto attivo del territorio.

ASCOLTO ATTIVO E RISPOSTA

Clara riconosce nel confronto con gli stakeholder un processo evolutivo, che richiede attenzione costante, disponibilità all'ascolto e capacità di risposta. L'azienda adotta un approccio di ascolto attivo, orientato a cogliere esigenze, criticità e proposte provenienti dai diversi interlocutori, traducendole in azioni concrete e in scelte consapevoli.

Il coinvolgimento non è considerato un evento isolato, ma un processo continuo, che si alimenta attraverso canali di comunicazione trasparenti, iniziative di confronto e strumenti di raccolta strutturata delle opinioni. Questo approccio consente a Clara di costruire e mantenere relazioni di fiducia, migliorando l'efficacia delle proprie strategie e rafforzando il senso di appartenenza alla comunità.



La mappa degli stakeholder di Clara, pur mantenendo la propria impostazione di fondo, è stata confermata e rielaborata nel corso del 2024 attraverso un aggiornamento grafico e funzionale che ha permesso di rappresentare con maggiore chiarezza i diversi livelli di relazione con l'azienda. Gli stakeholder individuati sono stati ritenuti ancora pienamente rappresentativi, in quanto portatori di interessi rilevanti e costantemente coinvolti attraverso modalità differenziate.

Ogni categoria presenta aspettative specifiche e priorità diverse, che Clara considera nella pianificazione delle attività e nello sviluppo delle strategie. Il confronto con queste realtà è ritenuto fondamentale e strategico: consente non solo di consolidare relazioni di fiducia, ma anche di orientare le decisioni aziendali in modo più consapevole, generando ricadute positive sotto il profilo economico, ambientale e sociale.

Tra le principali iniziative realizzate nel periodo di rendicontazione si segnalano:

- 1. Assemblee dei sindaci**, momenti di confronto strutturato con gli enti locali;
- 2. Incontri con gli insegnanti**, nell'ambito dei programmi di educazione ambientale rivolti alle scuole;
- 3. Tavoli con le rappresentanze sindacali**, volti a discutere condizioni lavorative, progetti interni e innovazioni organizzative;
- 4. Questionari online**, trasmessi a tutti gli stakeholder mappati, che hanno consentito un riscontro diffuso, veloce e puntuale sulle tematiche chiave.

Nel periodo di rendicontazione, Clara ha promosso un percorso strutturato di coinvolgimento degli stakeholder, articolato in due fasi: l'identificazione e classificazione dei soggetti rilevanti, seguita dallo sviluppo della matrice di materialità, in cui sono stati confrontati i livelli di rilevanza attribuiti ai diversi temi da parte del Management e dagli stakeholder esterni.

Quest'ultima è stata elaborata integrando i principi della doppia materialità, così come richiesto dagli standard europei (ESRS). Il processo ha quindi preso in considerazione due prospettive complementari:

- **Materialità d'impatto**, ovvero la rilevanza degli effetti generati dalle attività aziendali sull'ambiente, sulla società e sugli stakeholder stessi;
- **Materialità finanziaria**, cioè l'influenza che tali temi possono esercitare sul modello di business, sui risultati economici e sulla capacità di creare valore nel medio-lungo periodo.

Il confronto tra Management e stakeholder ha permesso di valutare ogni tema secondo entrambe le dimensioni, offrendo una rappresentazione più completa e strategicamente orientata delle priorità aziendali.

Tale processo ha confermato che gli stakeholder di Clara non sono solo osservatori, ma attori attivi: portano istanze, stimolano azioni e, in molti casi, contribuiscono direttamente al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

L'engagement ha quindi un duplice valore: da un lato migliora la qualità delle decisioni aziendali, indirizzandole verso bisogni reali e condivisi, dall'altro stimola dinamiche di apprendimento collettivo e senso di comunità, alimentando un cambiamento culturale positivo.

In collaborazione con il Top Management, sono state definite le principali categorie di stakeholder e, durante un evento di confronto con le figure apicali dell'azienda, ciascun gruppo è stato classificato sulla base di due variabili:

- 1. Il livello di potere**, inteso come capacità di incidere (positivamente o negativamente) sul raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- 2. Il grado di interesse**, ossia la rilevanza percepita dei servizi o delle attività aziendali per quello specifico gruppo.

L'incontro ha rappresentato anche un momento di restituzione e dialogo, durante il quale sono stati condivisi i principali risultati raggiunti in ambito economico, sociale e ambientale, e sono stati esplorati – insieme ai partecipanti – i temi ritenuti materiali per il futuro dell'azienda, in coerenza con la visione strategica di medio-lungo termine.

3.2 RELAZIONI E COINVOLGIMENTO

■ 2-29 2-26

Uno dei momenti più significativi del percorso di ascolto e partecipazione di Clara nel 2024 è stato l'evento in presenza dedicato ai Comuni soci, che ha visto la partecipazione attiva dei rappresentanti istituzionali del territorio e del management aziendale.

Questo incontro ha rappresentato molto più di un confronto formale: è stato un'occasione di dialogo autentico e approfondito, in cui sono stati condivisi gli obiettivi strategici, i risultati raggiunti e le sfide future. Il ruolo dei Comuni – al contempo azionisti dell'azienda e portavoce delle comunità locali – ha reso il confronto particolarmente rilevante per orientare le scelte di Clara in modo coerente con le aspettative del territorio.

Nel corso dell'evento, sono state poste una serie di domande mirate, con l'obiettivo di raccogliere contributi utili alla validazione dell'analisi degli impatti e alla valutazione dell'efficacia delle azioni e delle policy messe in campo dall'azienda. Il riscontro ottenuto ha restituito una fotografia articolata e preziosa, che ha permesso a Clara di affinare ulteriormente il proprio approccio strategico, partendo dal punto di vista degli stakeholder. Confermando l'impegno già intrapreso negli anni precedenti, Clara ha rinnovato anche per il 2024 una roadmap di engagement sistematica, fondata su strumenti di ascolto sempre più integrati nei processi decisionali. Parallelamente, sono in fase di progettazione nuove modalità per rendere questo coinvolgimento ancora più efficace e coerente con i principi della rendicontazione di sostenibilità e della doppia materialità.

Uno degli aspetti più rilevanti del nostro impegno è il focus group che abbiamo organizzato con i comuni e gli apicali.

Stakeholder	Numerosità effettiva	Pratica di Engagement	Feedback attesi indiretti
Fornitori	16	Survey	Condivisione di obiettivi e best practice
Associazioni di categoria e Sindacati	5	Survey	Protezione degli interessi del settore; condivisione di obiettivi e best practice
Finanziatori (Banche)	6	Survey	Miglioramento del posizionamento aziendale negli indici finanziari, relazioni con gli investitori positivi
Associazioni di Volontariato	6	Survey	Aumento di una sensibilizzazione delle tematiche sul territorio
Scuole	11	Survey	Attrazione di talenti; progettualità
Dipendenti e collaboratori	130	Survey	Efficientamento dei processi e del miglioramento del clima aziendale/ Conferma rilevanza dei Temi Materiali/ Buone pratiche e suggerimenti in tema di Sostenibilità
Apicali	24	Workshop (Focus Group)	Commitment e integrazione ESG con obiettivi strategici
Enti Regolatori	0	Interviste	Dialogo trasparente; adeguamento alle leggi; difesa degli interessi di settore
Comuni Soci	9	Workshop (Focus Group)	Maggior commitment e maggiore consapevolezza dei lavori svolti
Utenti	1996	Customer Satisfaction	Condivisione delle policy e maggior consapevolezza delle azioni

ANALISI DI VALIDAZIONE

Nel 2024 Clara ha promosso una nuova attività di stakeholder engagement, coinvolgendo interlocutori interni ed esterni – dai dipendenti ai Comuni Soci, dalle scuole ai fornitori, dal volontariato alle banche – attraverso questionari che univano valutazioni strutturate sui temi materiali e domande aperte per raccogliere osservazioni, proposte e aspettative.

Dalle risposte è emersa con chiarezza la richiesta condivisa di essere ascoltati, oltre che consultati. Le parole chiave ricorrenti nei commenti aperti – **trasparenza, chiarezza, disponibilità, partecipazione** – riflettono un bisogno di prossimità, di accesso alle informazioni e di dialogo costante.

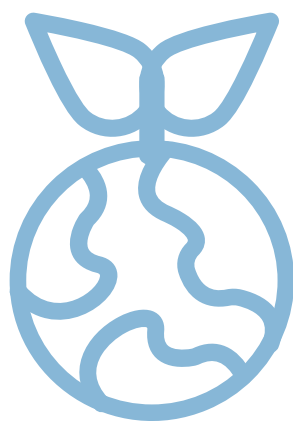
Diversi Comuni hanno espresso il desiderio di “più incontri” e di un “dialogo più frequente” con la direzione dell’azienda. Le associazioni chiedono di “coinvolgere le realtà territoriali già attive” e di “investire di più nell’informazione dei cittadini”. Alcuni dipendenti hanno segnalato il valore di “riconoscere chi lavora bene” e di “valorizzare maggiormente l’impegno operativo”.

L’educazione ambientale è stata indicata da scuole, volontariato e consorzi come uno dei punti di forza più riconosciuti, grazie al progetto **Pianeta Clara**, definito “coinvolgente, accessibile e utile per creare consapevolezza”.

Anche il mondo economico e finanziario ha espresso attenzione verso l’approccio ESG di Clara, considerato “solido e coerente”, e ha evidenziato il potenziale per accedere a strumenti di finanza sostenibile, a condizione di una sempre maggiore trasparenza nella rendicontazione.

Nel suo insieme, il coinvolgimento ha confermato che la sostenibilità non è più solo una responsabilità tecnica o normativa: è diventata una richiesta concreta di partecipazione e co-progettazione, espressa in modi diversi da stakeholder diversi, ma riconducibile a un obiettivo comune.

Per questo Clara si impegna a trasformare l’ascolto in una pratica continuativa: ampliando il numero e la varietà degli stakeholder coinvolti, sperimentando nuovi strumenti di ascolto attivo e integrando sistematicamente le loro istanze nei processi aziendali. I risultati non resteranno confinati nel report, ma diventeranno parte della visione strategica dell’azienda.



La word cloud nella pagina accanto rappresenta le parole chiave emerse dall’attività di stakeholder engagement, considerando esclusivamente i contributi degli stakeholder esterni.



CAPITOLO 4:
**I TEMI
RILEVANTI**



4.1 IL PROCESSO DI IDENTIFICAZIONE E VALUTAZIONE DEI TEMI MATERIALI

■ 3-1, 3-2, 3-3

Nel corso del 2024, Clara ha adottato un approccio strutturato, rigoroso e partecipativo per individuare i temi materiali che guidano le proprie strategie di sostenibilità e la definizione degli obiettivi aziendali.

La fase iniziale ha previsto la costituzione di un focus group interfunzionale, composto da rappresentanti dei principali dipartimenti aziendali.



Questo gruppo di lavoro ha svolto un ruolo fondamentale nella raccolta di conoscenze e punti di vista interni, conducendo sessioni di brainstorming e momenti di confronto volti a mappare un'ampia gamma di tematiche rilevanti per l'operato di Clara.

Una volta raccolti i temi preliminari, il gruppo ha avviato un'attenta fase di analisi, selezione e classificazione, basandosi su criteri condivisi quali:

- l'intensità e la natura degli impatti generati o subiti dall'azienda;
- la rilevanza percepita dagli stakeholder esterni;
- l'urgenza e l'attualità delle tematiche nel contesto normativo e territoriale.

Questo processo ha permesso di convergere su una rosa di 18 temi materiali, ritenuti prioritari per Clara in quanto rappresentativi dei principali rischi, opportunità e leve strategiche legate alla sostenibilità ambientale, sociale ed economica.

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



EFFICACIA ED EFFICIENZA DEI SERVIZI EROGATI

Capacità dell'azienda di fornire servizi puntuali, funzionali e in linea con le esigenze del territorio, ottimizzando le risorse.



GESTIONE EFFICIENTI DELLE INFRASTRUTTURE

Pianificazione, manutenzione e ammodernamento delle infrastrutture per garantire continuità e qualità nei servizi.



QUALITÀ NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Soddisfazione dell'utenza, aderenza agli standard, tempestività e precisione nell'erogazione dei servizi.



QUALITÀ E COSTI DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI E DECORO URBANO

Equilibrio tra costo sostenuto dall'utenza e qualità percepita del servizio di raccolta, pulizia e decoro.



TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ

Protezione e valorizzazione degli ecosistemi locali nelle attività aziendali e nei progetti territoriali.



UTILIZZO DI MEZZI A BASSO IMPATTO AMBIENTALE

Adozione di flotte e tecnologie che riducano emissioni, rumore e consumo di carburanti fossili.



MIGLIORAMENTO DELLA PERFORMANCE ECONOMICA E SOLIDITÀ FINANZIARIA

Sostenibilità economica, gestione prudente e capacità di attrarre risorse per investimenti futuri.



ECONOMIA CIRCOLARE: DIFFERENZIATA E RIUTILIZZO DEI RIFIUTI

Promozione della raccolta differenziata e del riciclo per ridurre l'impatto ambientale e chiudere il ciclo dei materiali.



GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA

Selezione e monitoraggio dei fornitori in base a criteri di sostenibilità, trasparenza e legalità.



INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE

Investimenti in tecnologie e strumenti digitali per migliorare i processi, i servizi e l'interazione con l'utenza.



TRASPARENZA ED ETICA NEL BUSINESS

Adozione di pratiche trasparenti, corrette e coerenti con i valori aziendali, anche nei rapporti con stakeholder.



RITORNO ECONOMICO SUL TERRITORIO

Capacità dell'azienda di generare benefici economici diretti e indiretti per le comunità locali.



BENESSERE DEI LAVORATORI E BILANCIAMENTO VITA-LAVORO, WELFARE

Adozione di politiche e strumenti per garantire un ambiente di lavoro sano, flessibile e orientato al benessere.



DIVERSITÀ, INCLUSIONE E PARITÀ DI GENERE

Valorizzazione delle differenze e promozione di pari opportunità all'interno dell'organizzazione.



EDUCAZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ E SVILUPPO DELLE COMUNITÀ LOCALI

Azioni educative, formative e culturali per sensibilizzare e rafforzare la coesione sul territorio.



FORMAZIONE E VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE

Investimento nella crescita professionale dei dipendenti, aggiornamento continuo e valorizzazione dei talenti.



GESTIONE EFFICACE ED EFFICIENTI DELLE SEGNALAZIONI

Presenza di sistemi trasparenti e accessibili per raccogliere, gestire e rispondere a segnalazioni, reclami e suggerimenti.



SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Prevenzione dei rischi, formazione e cultura della sicurezza per tutelare lavoratori e collaboratori.

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 Spa 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. L'azienda utilizza dati qualitativi e quantitativi per posizionare ciascun tema all'interno della matrice, consentendo una valutazione complessiva della sua priorità strategica.

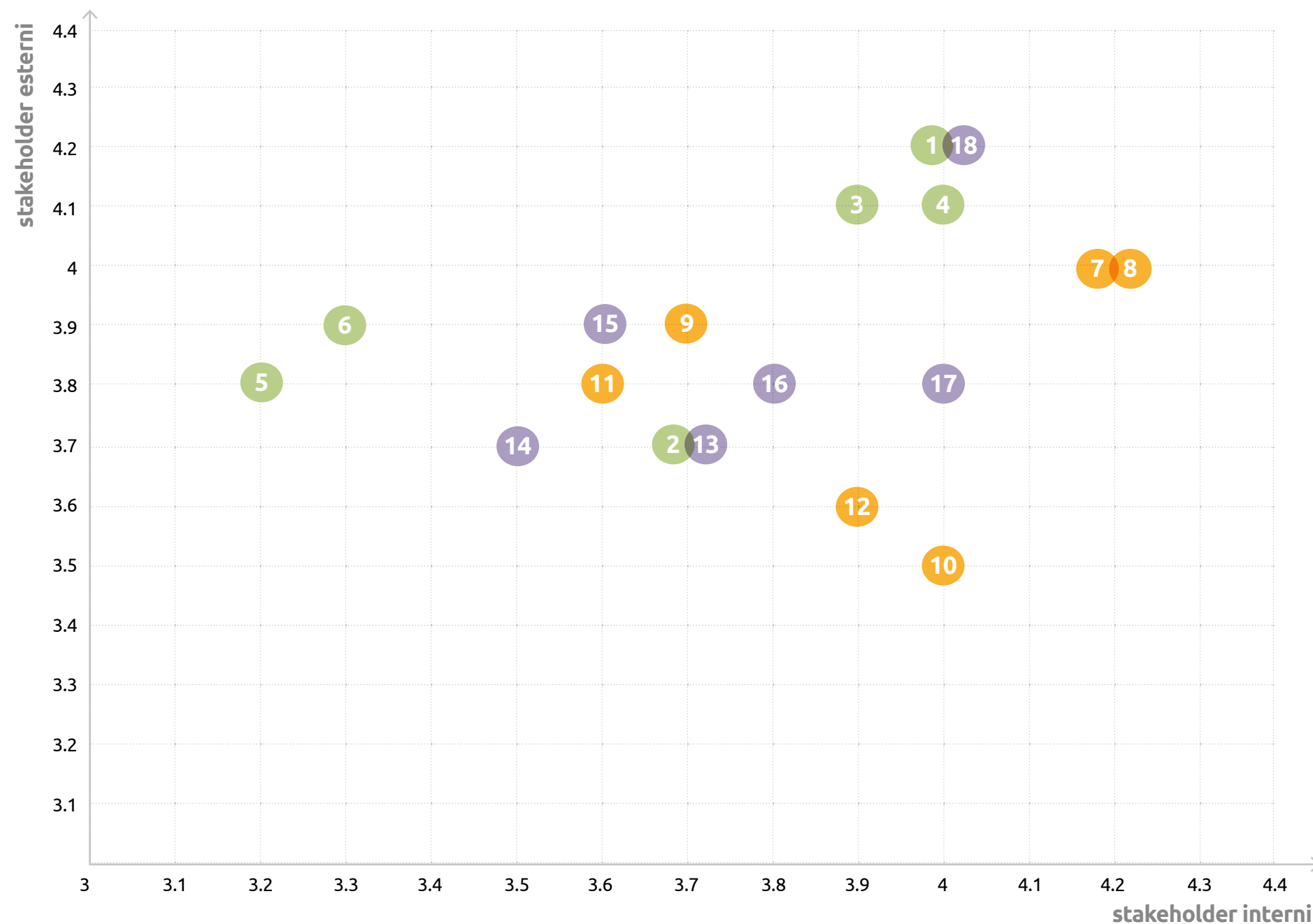
UTILIZZO E MONITORAGGIO

La matrice di materialità viene utilizzata come guida per l'allocatione 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.

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.

Matrice materialità



LEGENDA

IMPATTO AMBIENTALE

- 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

IMPATTO 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 Ritorno economico sul territorio

IMPATTO 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

LA MATRICE DI MATERIALITÀ COME STRUMENTO STRATEGICO

A completamento del processo di analisi, Clara ha attivato un percorso di consultazione esterna attraverso incontri dedicati, survey online e interviste strutturate, rivolti ai principali stakeholder. Questo coinvolgimento ha consentito di raccogliere feedback puntuali e articolati sui temi emersi dal lavoro del focus group interno, restituendo una visione più ricca e sfaccettata delle priorità percepite.

Grazie a questa fase di confronto, l'azienda ha potuto comprendere più a fondo le aspettative, le esigenze e le preoccupazioni dei diversi interlocutori, rafforzando l'allineamento tra le strategie aziendali e gli interessi del territorio.

L'integrazione delle valutazioni espresse ha portato alla costruzione della matrice di materialità, realizzata in conformità con gli standard del Global Reporting Initiative (GRI).

Questa matrice rappresenta esclusivamente la materialità d'impatto, ovvero la rilevanza dei temi in funzione degli effetti che le attività aziendali possono generare sull'ambiente, sulla società e sugli stakeholder.

La matrice non è solo una fotografia del presente, ma una bussola strategica: guida l'azienda nella definizione delle priorità, nell'allocazione delle risorse e nella progettazione di iniziative mirate, offrendo una base solida per affrontare le sfide emergenti della sostenibilità e coglierne le opportunità.

Questa classificazione, basata sull'analisi di materialità di impatto secondo gli Standard GRI, guida l'azienda nell'allocazione delle risorse e nello sviluppo di strategie specifiche per affrontare le sfide e sfruttare le opportunità emergenti in ambito ESG.

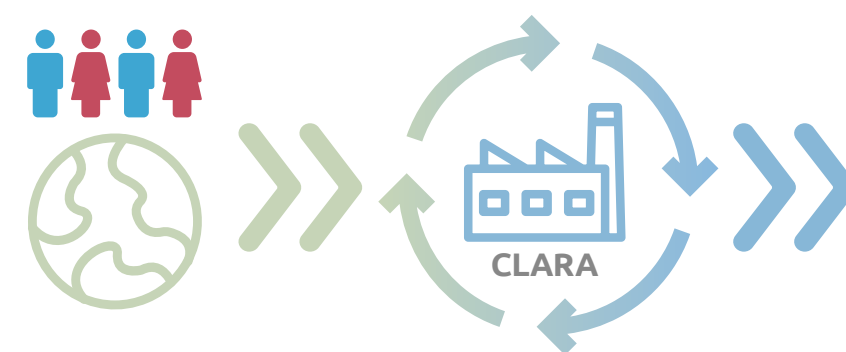
La combinazione della matrice di materialità e della prioritizzazione dei temi materiali rappresenta un approccio solido e strutturato per la gestione della sostenibilità di Clara.

Questi strumenti consentono di individuare i temi rilevanti in base alla loro significatività rispetto agli impatti economici, ambientali e sociali generati dall'organizzazione. Essi 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.

Materialità d'impatto



Materialità finanziaria



VERSO UNA VISIONE INTEGRATA

L'approccio alla doppia materialità consente a Clara di superare la visione tradizionale della rendicontazione, mettendo al centro sia l'impatto generato verso l'esterno che gli effetti che il contesto esterno può produrre sull'organizzazione. Questo modello è particolarmente adatto per realtà come Clara, che operano in stretta relazione con il territorio e per cui la sostenibilità rappresenta un fattore strategico, non accessorio.

I risultati delle analisi saranno ulteriormente approfonditi nei prossimi cicli di rendicontazione, anche attraverso l'adozione di strumenti di misurazione più evoluti, con l'obiettivo di rafforzare il legame tra valutazione degli impatti, gestione dei rischi e definizione degli obiettivi strategici.

Tabella della materialità d'impatto (approccio ESRS – Impact Materiality)

La tabella seguente presenta l'analisi della materialità d'impatto condotta da Clara nel 2024, in conformità con i principi stabiliti dagli European Sustainability Reporting Standards (ESRS), in particolare con il principio di doppia materialità definito nell'ESRS 1 e operativamente applicato secondo quanto previsto dall'ESRS 2, paragrafo IRO-1.

L'approccio adottato da Clara ha valutato gli impatti attuali o potenziali, positivi o negativi, associati a ciascun tema materiale, concentrandosi sulla capacità dell'azienda di generare effetti significativi sulle persone, sull'ambiente, sull'economia e sui diritti umani, sia attraverso le proprie attività dirette che lungo la catena del valore.

Per ciascun tema sono state considerate le seguenti dimensioni analitiche:

- la **direzione dell'impatto** (positivo/negativo);
- la **natura dell'impatto** (effettivo/potenziale);
- l'**orizzonte temporale** (breve, medio o lungo termine);
- la **gravità** dell'impatto, misurata su tre parametri previsti dagli ESRS:
 - **scala** (entità dell'impatto),
 - **scope** (portata dell'impatto),
 - **irrimediabilità** (possibilità di recupero o reversibilità dell'impatto).

Questa valutazione costituisce la base per l'identificazione dei temi rilevanti da rendicontare ai sensi della materialità d'impatto. I risultati di questa analisi saranno successivamente integrati con la valutazione della materialità finanziaria, per arrivare a una doppia validazione dei temi materiali, secondo quanto previsto dagli ESRS.

L'approccio alla doppia materialità: un percorso integrato e a due livelli

IL PROCESSO SI È SVILUPPATO ATTRAVERSO DUE PERCORSI PARALLELI MA INTEGRATI:

1. Da un lato, la valutazione della materialità d'impatto, costruita attraverso il coinvolgimento attivo degli stakeholder interni ed esterni, mediante focus group, survey online e incontri in presenza. Questa fase ha permesso di mappare le tematiche prioritarie secondo il punto di vista del territorio e dei soggetti direttamente o indirettamente coinvolti dalle attività aziendali. I risultati di questa fase sono stati rappresentati nella matrice di materialità GRI descritta nel capitolo precedente.
2. Dall'altro lato, Clara ha istituito un gruppo ristretto di lavoro composto da figure interne esperte (amministrazione, controllo, strategia, sostenibilità e gestione del rischio) incaricato di valutare ciascun tema materiale anche in termini di rilevanza finanziaria. Questo gruppo ha esaminato i potenziali impatti economici e strategici derivanti da ciascuna tematica, considerando:
 - rischi e opportunità connessi al contesto normativo, ambientale e di mercato;
 - implicazioni sulle performance economico-finanziarie;
 - possibili effetti sulla reputazione e sulla resilienza operativa.

⊕ Impatto positivo ⊖ Impatto negativo 💡 Potenziale ✓ Effettivo

Breve termine Medio termine Lungo termine

Pilastro	Tema materiale	Impatti connessi	Direzione dell'impatto (Positivo/Negativo)	Impatto Effettivo/Potenziale	Orizzonte dell'impatto (Breve/Medio/Lungo Termine)	Gravità dell'Impatto		
						Scale	Scope	Irrmediability
SOCIALE	Benessere dei lavoratori e bilanciamento vita-lavoro, welfare	Miglioramento benessere psico-fisico del personale dipendente	⊕	✓		Medium	Medium	low
		Orgoglio aziendale (employer branding), engagement lavorativo	⊕	✓		Medium	Medium	Medium
	Diversità, inclusione e Parità di genere	Miglioramento del livello occupazionale del territorio anche favorendo l'inclusione sociale	⊕	✓		Medium	Quite Low	Quite Low
		Consapevolezza ambientale future generazioni e cittadini	⊕	💡		Quite High	High	High
	Formazione e valorizzazione delle competenze	Trasversalità delle risorse umane	⊕	✓		Medium	Medium	Medium
	Gestione efficace ed efficiente delle segnalazioni	Miglioramento dell'immagine aziendale	⊕	💡		Medium	Medium	High
	Salute e sicurezza sul lavoro	Infortuni e malattie professionali	⊖	✓		High	High	High
AMBIENTALE	Efficacia ed efficienza dei servizi erogati	Miglioramento efficienza raccolta rifiuti	⊕	✓		Medium	Medium	High
		Presenza sul territorio	⊕	✓		Medium	Medium	Medium
	Qualità e costi del servizio di raccolta rifiuti e decoro urbano	Miglioramento / Mantenimento del verde pubblico e qualità delle disinfezioni e gestione dei rifiuti abbandonati	⊕	✓		Medium	Medium	Medium
	Qualità nell'erogazione dei servizi	Miglioramento della soddisfazione dell'utenza	⊕	✓		Medium	Medium	Medium
	Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	Acqua lavaggio automezzi	⊖	✓		Quite High	Medium	Medium
	Tutela della biodiversità	Conservazione degli habitat naturali	⊕	💡		High	High	High
ECONOMICO	Economia circolare: differenziata e riuso dei rifiuti	Ciclo di vita del rifiuto	⊕	💡		Medium	Medium	High
		Effetti sulla tariffa	⊕	💡		Medium	Medium	High
	Gestione responsabile della catena di fornitura	Promozione del riciclo nella catena di "produzione"	⊕	💡		Medium	Medium	Medium
		Trasparenza ed etica nelle collaborazioni aziendali (o interaziendali) considerando progetti sociali	⊕	💡		Medium	High	Medium
	Innovazione e digitalizzazione	Cyber Security	⊕	💡		High	High	High
		Semplificazione /Ottimizzazione (iter aziendali)	⊕	✓		High	Medium	Low
		Digitalizzazione del processo di approvvigionamento	⊕	💡		Medium	Medium	Medium
	Trasparenza ed Etica nel Business	Opportunità di finanziamento	⊕	✓		Medium	Medium	High
	Il ritorno economico sul territorio (ex valore economico sostenibile)	Crescita locale interconnessa	⊕	✓		Medium	Medium	High
	Miglioramento della performance e solidità finanziaria	Opportunità di finanziamento	⊕	✓		Medium	Medium	High

Tabella della materialità finanziaria
(approccio ESRS – Financial Materiality)

Parallelamente all’analisi della materialità d’impatto, Clara ha sviluppato una valutazione autonoma della materialità finanziaria, come richiesto dagli European Sustainability Reporting Standards (ESRS) nell’ambito della doppia materialità (rif. ESRS 1, sezione 3.2 e ESRS 2, paragrafo IRO-2).

Questa valutazione si concentra sugli effetti attuali o potenziali che ciascun tema di sostenibilità può avere su Clara in termini di:

- **posizione finanziaria e performance economica;**
- **modello di business e strategia;**
- **accesso al capitale, resilienza operativa e reputazione aziendale.**

L’analisi è stata condotta da un gruppo ristretto di esperti interni con competenze in ambito economico-finanziario, strategico e di gestione del rischio, che ha classificato ogni tema secondo la probabilità e la severità dell’impatto potenziale sull’azienda, valutando:

- il livello di rischio/opportunità associato;
- l’orizzonte temporale (breve, medio, lungo);
- la connessione con il contesto normativo, di mercato o reputazionale.

Questa seconda lente consente di individuare i temi che, se non adeguatamente gestiti, potrebbero compromettere la creazione di valore nel tempo o generare esposizioni rilevanti per l’azienda. L’integrazione delle due dimensioni – impatto verso l’esterno e impatto sull’impresa – costituirà il riferimento principale per l’identificazione finale dei temi da rendicontare secondo gli standard ESRS.

L’adozione dell’approccio alla doppia materialità ha rappresentato per Clara un’evoluzione significativa nel modo di leggere il proprio ruolo nel contesto ambientale, sociale ed economico.

La combinazione tra prospettiva d’impatto e prospettiva finanziaria consente oggi all’azienda non solo di rendicontare con maggiore trasparenza, ma soprattutto di pianificare con maggiore consapevolezza.

Questo approccio integrato rafforza il legame tra sostenibilità, gestione strategica e creazione di valore nel lungo periodo, in linea con i nuovi standard europei e con le aspettative di tutti gli stakeholder.



Tema	Impatti connessi	Rischio	Opportunità	Orizzonte dell'impatto (Breve/Medio/Lungo Termine)	Gravità dell'Impatto		
					Scale	Scope	Irrimediability
Educazione alla sostenibilità e sviluppo delle comunità locali	Consapevolezza ambientale future generazioni e cittadini		✓		Medium	Medium	Low
Gestione efficace ed efficiente delle segnalazioni	Miglioramento dell'immagine aziendale		✓		High	High	High
Salute e sicurezza sul lavoro	Infortuni e malattie professionali	✓			Medium	Medium	Medium
Qualità e costi del servizio di raccolta rifiuti e decoro urbano	Miglioramento / Mantenimento del verde pubblico e qualità delle disinfezioni e gestione dei rifiuti abbandonati		✓		Quite High	High	High
Qualità nell'erogazione dei servizi	Miglioramento della soddisfazione dell'utenza		✓		Medium	Medium	Medium
Gestione efficiente delle infrastrutture	Spreco di risorse (fisiche) e/o mancanza di spazi adeguati	✓			Medium	Medium	Medium
Economia circolare: differenziata e riuso dei rifiuti	Ciclo di vita del rifiuto		✓		Quite High	High	Quite High
	Effetti sulla tariffa	✓			Medium	Quite High	Medium
Gestione responsabile della catena di fornitura	Promozione del riciclo nella catena di "produzione"		✓		Medium	Medium	Medium
	Trasparenza ed etica nelle collaborazioni aziendali (o interaziendali) considerando progetti sociali		✓		Medium	Medium	Medium
Miglioramento della performance e solidità finanziaria	Opportunità di finanziamento		✓		Medium	Medium	High

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



5.1 CODICE ETICO E COMPORTAMENTI COLLABORATIVI

■ 3-3, 205-1

Il Codice Etico di Clara rappresenta uno strumento centrale nella strategia aziendale, poiché orienta i comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori verso la massima tutela dell'interesse pubblico. È strettamente connesso al Piano Anticorruzione e alla Carta dei Servizi, contribuendo a consolidare un approccio responsabile, trasparente ed etico.



Il Codice definisce i doveri fondamentali di diligenza, lealtà, imparzialità e buona condotta a cui sono tenuti tutti i lavoratori e collaboratori della società. Inoltre, introduce e rende vincolanti per l'organizzazione i principi e le regole di condotta rilevanti ai fini della prevenzione dei reati contemplati dal D.Lgs. 231/2001.

Il Codice Etico è parte integrante dei contratti di lavoro subordinato, ai sensi dell'art. 2104 del Codice Civile (Diligenza del prestatore di lavoro), ed è coerente con le norme comportamentali e disciplinari previste dal Capitolo XIII del vigente CCNL dei servizi ambientali.

Le principali misure previste dal Codice Etico includono:

- **Rispetto delle normative vigenti.**
- **Divieto per dipendenti e amministratori di ricevere o accettare regali, compensi o utilità di valore superiore a 150 euro.**
- **Obbligo di comunicazione della partecipazione ad associazioni o organizzazioni.**
- **Obbligo di comunicare eventuali interessi finanziari o conflitti di interesse con l'azienda.**
- **Obbligo di astensione da decisioni o attività che possano coinvolgere interessi personali.**
- **Misure per la prevenzione degli illeciti.**
- **Misure per garantire trasparenza e tracciabilità.**
- **Regole di condotta nei rapporti privati.**
- **Regole di condotta durante lo svolgimento del servizio**
- **Regole di condotta nei rapporti con il pubblico.**
- **Disposizioni specifiche per i livelli apicali.**
- **Misure contro la violenza sul lavoro.**
- **Clausole contrattuali per l'osservanza del Modello 231 e del Codice Etico negli appalti e negli incarichi professionali.**
- **Misure per la segnalazione e la tutela del whistleblowing.**

FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

Clara promuove regolarmente attività formative rivolte a tutto il personale in materia di legalità, integrità, trasparenza e prevenzione degli illeciti. Tali percorsi formativi permettono ai dipendenti di acquisire una conoscenza approfondita dei contenuti del Codice Etico e di rimanere costantemente aggiornati grazie a sessioni annuali e sistematiche.

5.2 LEGALITÀ, LOTTA ALLA CORRUZIONE E COMPLIANCE

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

Clara opera in un contesto normativo articolato di natura pubblicistica, che impone l'adozione di strumenti interni volti non solo al rispetto della normativa vigente, ma anche alla garanzia del controllo analogo da parte degli Enti Locali soci.



Nel perseguire l'obiettivo di prevenire i reati e promuovere una cultura diffusa dell'integrità, della trasparenza e della legalità, Clara ha adottato un approccio sistemico attraverso un **Sistema Integrato dei Rischi**, supportato da una struttura organizzativa chiara, regolamenti interni, procedure e istruzioni operative.

Le misure adottate sono volte a garantire:

- **Separazione delle funzioni** nei processi sensibili, distinguendo tra chi prende decisioni, chi le esegue e chi le controlla;
- **Definizione puntuale dei ruoli**, delle responsabilità, della rappresentanza e del riporto gerarchico;
- **Conferimento formale dei poteri** a coloro che intrattengono rapporti con la Pubblica Amministrazione;
- **Trasparenza e pubblicità delle responsabilità**, attraverso circolari interne e comunicazioni ufficiali, anche verso soggetti esterni;
- **Tracciabilità dei processi**, mediante l'utilizzo di moduli formalizzati per ogni passaggio rilevante.

Tutte le attività aziendali devono svolgersi nel rispetto di un articolato quadro normativo e gestionale, che comprende:

- **Il Sistema Qualità, Ambiente e Sicurezza** (certificazioni ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018);
- **Il Modello di Organizzazione e Gestione 231**, comprensivo del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (L.190/2012);
- **Il Codice Etico** aziendale;
- **Le procedure organizzative interne** e la documentazione societaria;
- **La Carta della Qualità del Servizio**;
- **Il Sistema di Gestione per la Parità di Genere** (UNI/PdR 125:2022);
- **Il Modello gestionale per la promozione della legalità e della trasparenza.**

FORMAZIONE

Nel mese di giugno 2024, 28 persone appartenenti all'organizzazione hanno partecipato a una sessione formativa organizzata dall'**Organismo di Vigilanza**, focalizzata sul Modello 231, con approfondimenti su Codice Etico e whistleblowing.

L'iniziativa si inserisce nel quadro delle attività di sensibilizzazione e aggiornamento costante sui temi della legalità e della prevenzione degli illeciti.

CAPITOLO 6:
**LE
PERSONE**



6.1 LA FAMIGLIA DI CLARA



La nostra cultura aziendale si fonda su valori di integrità, responsabilità e sostenibilità, promuovendo un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso, capace di stimolare collaborazione, innovazione e crescita professionale.

STRUTTURA OCCUPAZIONALE

Nel 2024, Clara conta 371 dipendenti, con un'età media di circa 52 anni. La forza lavoro è composta prevalentemente da personale assunto con contratto a tempo indeterminato e con impiego full-time, segno di una struttura stabile e consolidata.

La leggera riduzione del personale rispetto all'anno precedente (circa -4%) è dovuta all'esternalizzazione di alcuni servizi di raccolta porta a porta. Il ricorso a contratti a tempo determinato è marginale e utilizzato principalmente tramite somministrazione per rispondere a esigenze organizzative temporanee.

COINVOLGIMENTO, BENESSERE E SVILUPPO

Clara promuove il coinvolgimento attivo del personale attraverso un approccio basato su ascolto, dialogo e partecipazione. Sono previsti momenti strutturati di confronto, come gruppi di lavoro e brainstorming, per stimolare proposte e favorire l'integrazione dei principi di sostenibilità nelle attività quotidiane.

L'Area Persone e Organizzazione ha un ruolo chiave nella pianificazione delle risorse, nella definizione dei fabbisogni formativi e nello sviluppo delle competenze.

Tra le principali iniziative in essere:

- **Politiche di welfare aziendale** mirate al benessere psico-fisico;
- **Introduzione dello smart working**, dove compatibile con l'operatività;
- **Sistema di valutazione delle performance** per una gestione meritocratica;
- **Strumenti digitali** per facilitare comunicazione e gestione interna.

COINVOLGIMENTO, BENESSERE SVILUPPO



■ 2-7, 2-8, 3-3, 401-1

Tali misure, unite a iniziative di prevenzione e protezione, hanno contribuito a creare un ambiente di lavoro più sicuro, flessibile ed efficace. Gli indicatori sugli infortuni sono in calo, a conferma della bontà del percorso intrapreso.

OPPORTUNITÀ, INTEGRAZIONE E VALORIZZAZIONE

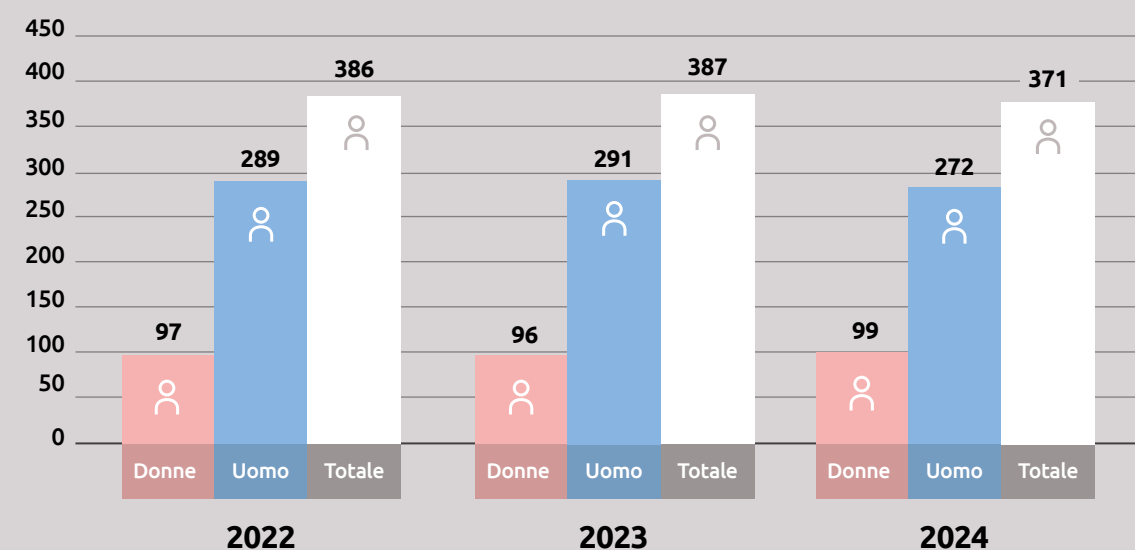
Clara sta rafforzando le proprie strategie di retention e employer branding, con l'obiettivo di attrarre nuove competenze dal territorio e valorizzare quelle esistenti. L'integrazione tra generazioni e profili professionali differenti è favorita da percorsi di formazione continua (in presenza e online) e da pratiche ispirate all'inclusione e alla valorizzazione della diversità.

In azienda si sta aprendo una riflessione sul tema del riconoscimento del valore dell'impegno lavorativo. Accanto ai momenti simbolici come le celebrazioni aziendali, è in corso una revisione degli strumenti di incentivazione, per rafforzare la motivazione e il senso di appartenenza.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

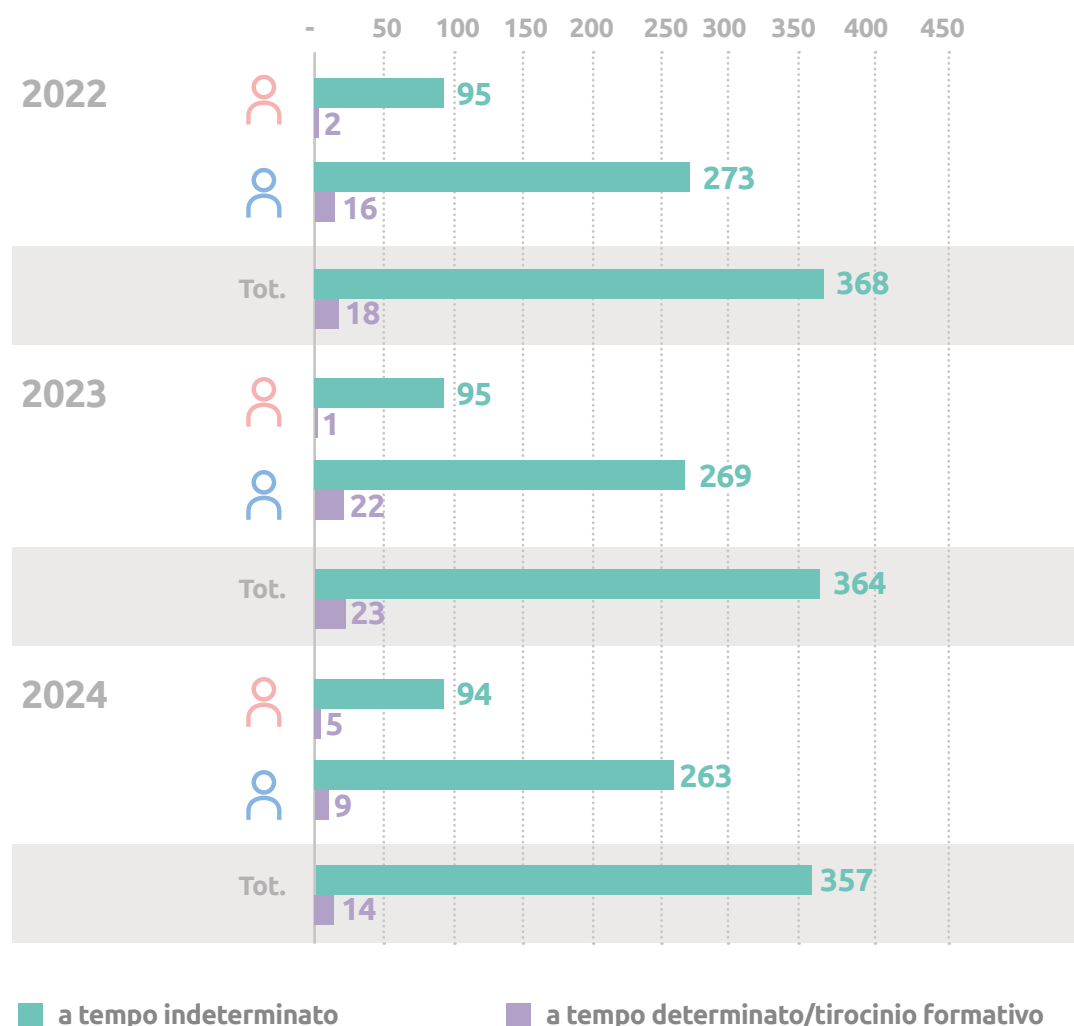
Nel corso del 2024, l'organico di Clara ha contato complessivamente 371 persone, tra dipendenti e tirocinanti: 99 donne (26,68%) e 272 uomini. Rispetto al 2023, si è registrata una lieve diminuzione del personale (387 unità l'anno precedente), pari a circa il 4%, principalmente dovuta all'esternalizzazione di alcuni servizi di raccolta porta a porta.

Numero dipendenti CLARA



La forza lavoro dell'azienda è costituita in larga parte da personale assunto con contratto a tempo indeterminato e impiego full time, a conferma della solidità e continuità occupazionale. Il ricorso a contratti a tempo determinato è molto contenuto e si concentra su figure in somministrazione, utilizzate per rispondere a esigenze organizzative e di servizio.

Totale numero dipendenti per contratto e genere



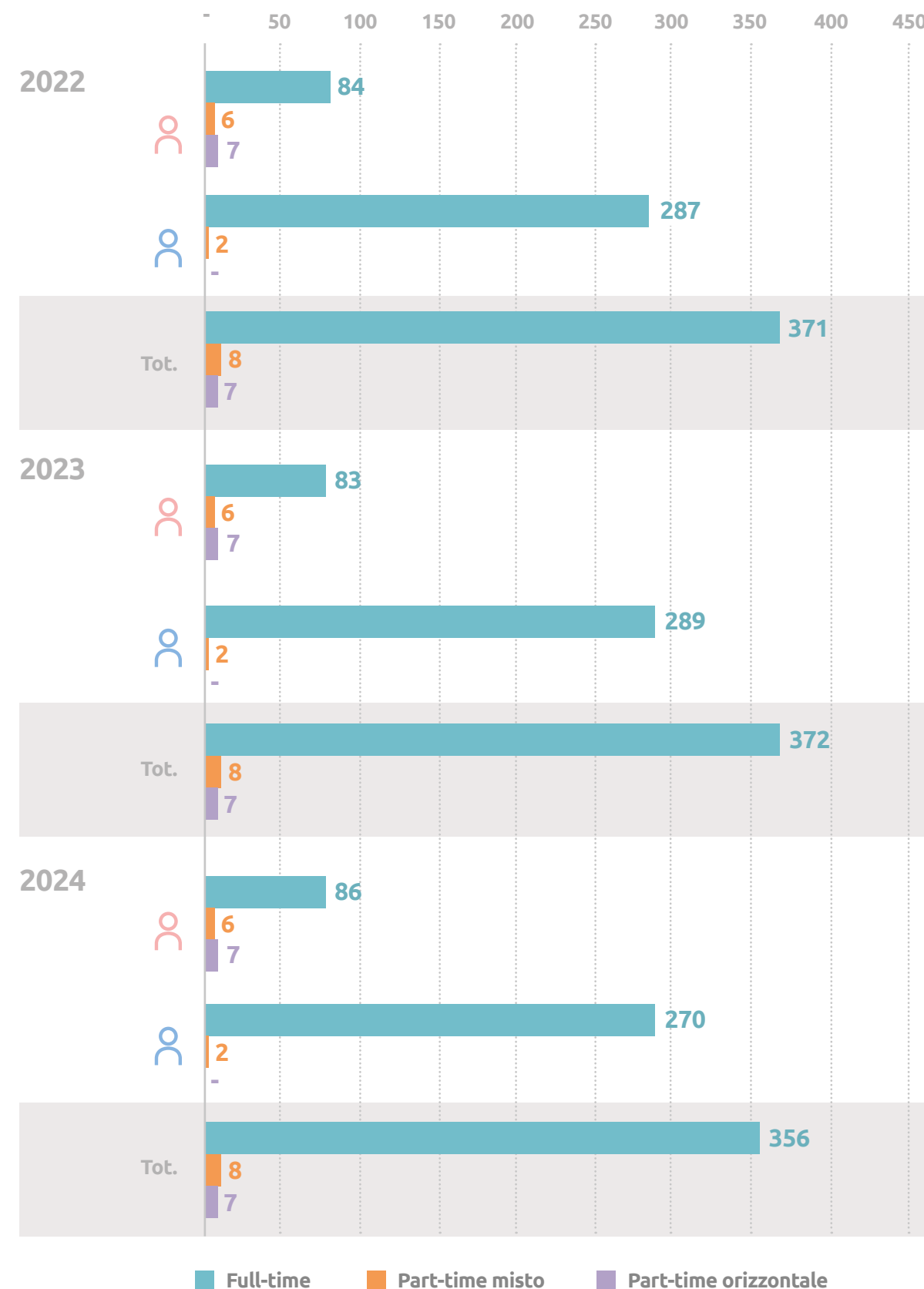
Nel 2024, Clara ha impiegato 6 persone a tempo determinato e 8 persone con tirocinio formativo, segnando una riduzione del 64% rispetto all'anno precedente. Di queste, 5 sono donne inserite attraverso percorsi di tirocinio formativo, mentre i restanti 9 sono uomini, di cui 6 con contratti a termine. Tale riduzione rispecchia una scelta strategica dell'azienda: limitare progressivamente i contratti temporanei a favore di un consolidamento della forza lavoro. In coerenza con questa direzione, per il 2025 è previsto l'inserimento di nuove risorse con contratto a tempo indeterminato.

Parallelamente, Clara continua a investire nei percorsi di inserimento per i giovani, con particolare attenzione all'inclusione femminile, promuovendo tirocini strutturati e orientati alla crescita professionale.

COMPOSIZIONE PER TIPOLOGIA DI IMPIEGO E GENERE

Clara ha impiegato 356 dipendenti e tirocinanti a tempo pieno e 15 dipendenti a tempo parziale. La netta prevalenza del lavoro full time, mantenutasi stabile nel tempo, testimonia la coerenza delle politiche occupazionali adottate.

Totale numero dipendenti per tipo di impiego e genere



Nel complesso, i dati riferiti al triennio 2022-2024 evidenziano una forte stabilità nella composizione del personale, sia in termini di genere che di tipologia contrattuale. Questo equilibrio riflette un approccio strutturato e responsabile alla gestione delle risorse umane, contribuendo a un ambiente lavorativo solido, motivante e in grado di attrarre e fidelizzare talenti nel lungo periodo.

DINAMICHE OCCUPAZIONALI

Nel 2024, Clara ha continuato a perseguire una politica di stabilità e di consolidamento della propria forza lavoro. La composizione del personale, che ha visto un lieve calo rispetto all'anno precedente, si distingue per una gestione oculata delle risorse umane, supportata da una chiara strategia di crescita sostenibile e inclusiva.

	2022			2023			2024		
Assunzioni	♀	♂	Tot.	♀	♂	Tot.	♀	♂	Tot.
Totale dipendenti alla fine del periodo per genere	97	289	386	96	291	387	99	297	371

Nel periodo tra il 2023 e il 2024, Clara ha registrato un calo delle assunzioni, passando da 36 a 29 nuovi ingressi. Questo rallentamento riflette una precisa strategia aziendale volta a ridurre progressivamente il ricorso ai contratti a termine e a favorire il consolidamento della forza lavoro. Nonostante questo rallentamento, l'azienda ha mantenuto una politica di assunzione che punta a garantire una composizione bilanciata e una forza lavoro qualificata, con particolare attenzione all'inclusione.

Clara continua a sostenere attivamente l'integrazione dei giovani nel mondo del lavoro. L'azienda ha privilegiato in particolare l'accesso al lavoro per le giovani donne, attraverso tirocini strutturati e politiche orientate all'inclusione. Questi percorsi, orientati alla crescita professionale, sono pensati per favorire l'inserimento di nuovi talenti, sia in termini di competenze che di diversità generazionale e di genere.

CESSAZIONI

Le cessazioni del 2024 hanno visto una riduzione significativa rispetto al 2023, passando da 56 a 26 uscite. Questo calo è stato accompagnato da un notevole miglioramento nel tasso di turnover negativo, che si è abbassato dal 14,5% nel 2023 al 7% nel 2024. La maggior parte delle cessazioni ha riguardato i dipendenti over 50, con 15 uscite registrate nella fascia di età più alta, seguito dalle cessazioni nella fascia 30-50 anni (5 uscite).

Questo miglioramento nel turnover negativo riflette una strategia di mantenimento e fidelizzazione dei talenti, che si traduce in una forza lavoro più consolidata e meno soggetta a fluttuazioni.

	2022			2023			2024		
Assunzioni	♀	♂	Tot.	♀	♂	Tot.	♀	♂	Tot.
Fino a 29 anni	-	9	9	-	1	1	3	2	5
Da 30 a 50 anni	-	2	2	1	14	15	3	11	14
Oltre 50 anni	-	2	2	2	18	20	1	9	10
Totale	-	13	13	3	33	36	7	22	29

	2022			2023			2024		
Cessazioni	♀	♂	Tot.	♀	♂	Tot.	♀	♂	Tot.
Fino a 29 anni	-	1	1	-	4	4	3	3	6
Da 30 a 50 anni	1	5	6	-	14	14	2	3	5
Oltre 50 anni	3	25	28	6	32	38	2	13	15
Totale	4	31	35	6	50	56	7	19	26

	2022			2023			2024		
Motivo cessazione	♀	♂	Tot.	♀	♂	Tot.	♀	♂	Tot.
Dimissioni	-	9	9	4	30	34	2	10	12
Pensione	-	9	9	-	-	-	-	2	2
Licenziamento per giusta causa o giustificato motivo soggettivo	-	6	6	1	3	4	-	2	2
Risoluzione consensuale in conciliazione	-	-	-	-	-	-	-	2	2
Fine rapporto	1	6	7	1	15	16	5	5	10
Altra causa	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Decesso	1	1	2	-	-	-	-	1	1
Totale	4	31	35	6	50	56	7	19	26

	2022			2023			2024		
Turnover / tassi %	♀	♂	Tot.	♀	♂	Tot.	♀	♂	Tot.
Turnover positivo - assunzioni	0,0%	4,5%	3,4%	3,1%	11,4%	9,3%	7,1%	8,1%	7,8%
Turnover negativo - cessazioni	4,1%	10,7%	9,1%	6,2%	17,3%	14,5%	7,1%	7,0%	7,0%
Turnover complessivo	-4,1%	-6,2%	-5,7%	-3,1%	-5,9%	-5,2%	0,0%	1,1%	0,8%

6.2
PARI
OPPORTUNITÀ
E DIVERSITÀ

■ 3-3, 405-1, 401-2

Nel dicembre 2023, Clara ha conseguito la certificazione del Sistema di Gestione per la Parità di Genere in conformità alla UNI/PdR 125:2022, un riconoscimento che consolida l’impegno dell’azienda nel promuovere un ambiente di lavoro equo, inclusivo e rispettoso delle differenze individuali.



UN IMPEGNO CONCRETO PER L’INCLUSIONE

In Clara crediamo che la diversità rappresenti una delle nostre principali risorse. Valorizziamo e accogliamo con orgoglio le differenze di background, esperienze, prospettive e identità di genere, promuovendo una cultura aziendale fondata sul rispetto reciproco, la collaborazione e l’inclusione. Le politiche di assunzione e promozione sono improntate a criteri di merito e competenza, senza discriminazioni di alcun tipo, per garantire pari opportunità e arricchire il nostro capitale umano.

L’impegno per il superamento di stereotipi legati al genere, all’età, alla disabilità, all’etnia, alla fede religiosa e all’orientamento sessuale si è tradotto in azioni concrete e continuative. Nell’ultimo quinquennio, non sono pervenute segnalazioni di episodi di discriminazione, a conferma di un ambiente di lavoro sano e rispettoso.

EQUILIBRIO DI GENERE E RAPPRESENTANZA

Alla fine del 2024, le donne rappresentano circa il 26,7% del personale complessivo, una quota che si mantiene costante negli anni e in linea con le dinamiche del settore ambientale. Tuttavia, l’equilibrio di genere risulta decisamente positivo nella categoria degli impiegati, dove le donne costituiscono circa il 57,3%, mentre negli ambiti operativi la presenza femminile è ancora contenuta (9%, pari a 21 operaie).

L’impegno di Clara si estende anche agli organi di governance: le donne rappresentano il 57,3% degli organi di amministrazione, e considerando anche gli organi di controllo, la presenza femminile si attesta al 43%, valore stabile dal 2018.

DISLOCAZIONE DEL PERSONALE PER GENERE E SEDE

La tabella seguente mostra la distribuzione di genere dei dipendenti presso le diverse sedi aziendali negli ultimi tre anni:

Dislocazione dipendenti/genere	2022		2023		2024	
	👤	👤	👤	👤	👤	👤
Centro Operativo BONDENO	1	39	4	42	3	45
Centro Operativo CENTO	23	65	20	68	20	62
Centro Operativo COPPARO	0	0	0	1	0	1
Centro Operativo JOLANDA DI SAVOIA	19	110	17	100	23	97
Centro Operativo MIRABELLO	1	5	1	4	1	4
Centro Operativo OSTELLATO	10	49	11	61	6	46
Sede Legale/Amministrativa	27	11	26	8	28	10
Ufficio Clienti COMACCHIO	5	5	5	5	4	6
Ufficio Clienti COPPARO	11	2	12	2	14	1
Sede Operativa/distaccamento*	0	3	0	0	0	0
Totale	97	289	96	291	99	272

*sede dismessa

Tra i dati più rilevanti si evidenzia il Centro Operativo di Ostellato, dove, pur a fronte di una riduzione complessiva del personale, è aumentata la presenza femminile.

STABILITÀ CONTRATTUALE E CATEGORIE PROTETTE

Clara garantisce alta stabilità occupazionale: circa il 95% del personale è assunto con contratto a tempo indeterminato, senza significative differenze tra donne e uomini.

	2022			2023			2024		
	👤	👤	Tot.	👤	👤	Tot.	👤	👤	Tot.
Assunzioni									
Totale dipendenti alla fine del periodo per genere	97	289	386	96	291	387	99	297	371

L’azienda assicura l’inclusione delle persone appartenenti alle categorie protette (ai sensi della L. 68/99), mantenendo stabile il loro numero negli ultimi tre anni, a testimonianza di un’efficace integrazione lavorativa.

WORK-LIFE BALANCE E SVILUPPO DELLE SOFT SKILLS

Clara promuove il benessere delle proprie persone anche attraverso misure orientate alla conciliazione tra vita privata e vita professionale, specialmente per i dipendenti con figli o parenti anziani a carico. Nei limiti dei regolamenti vigenti, l’azienda cerca soluzioni flessibili e supporti concreti per favorire l’equilibrio personale.

Inoltre, sono stati identificati obiettivi chiave in materia di Diversità & Inclusione (D&I):

- Sviluppare la consapevolezza della diversità come valore da condividere
- Promuovere la formazione personalizzata, nel rispetto dell’unicità di ciascuno
- Incentivare lo sviluppo delle soft skills, per facilitare relazioni aperte e collaborative

VALORIZZAZIONE DELLA CULTURA DEL TEAM

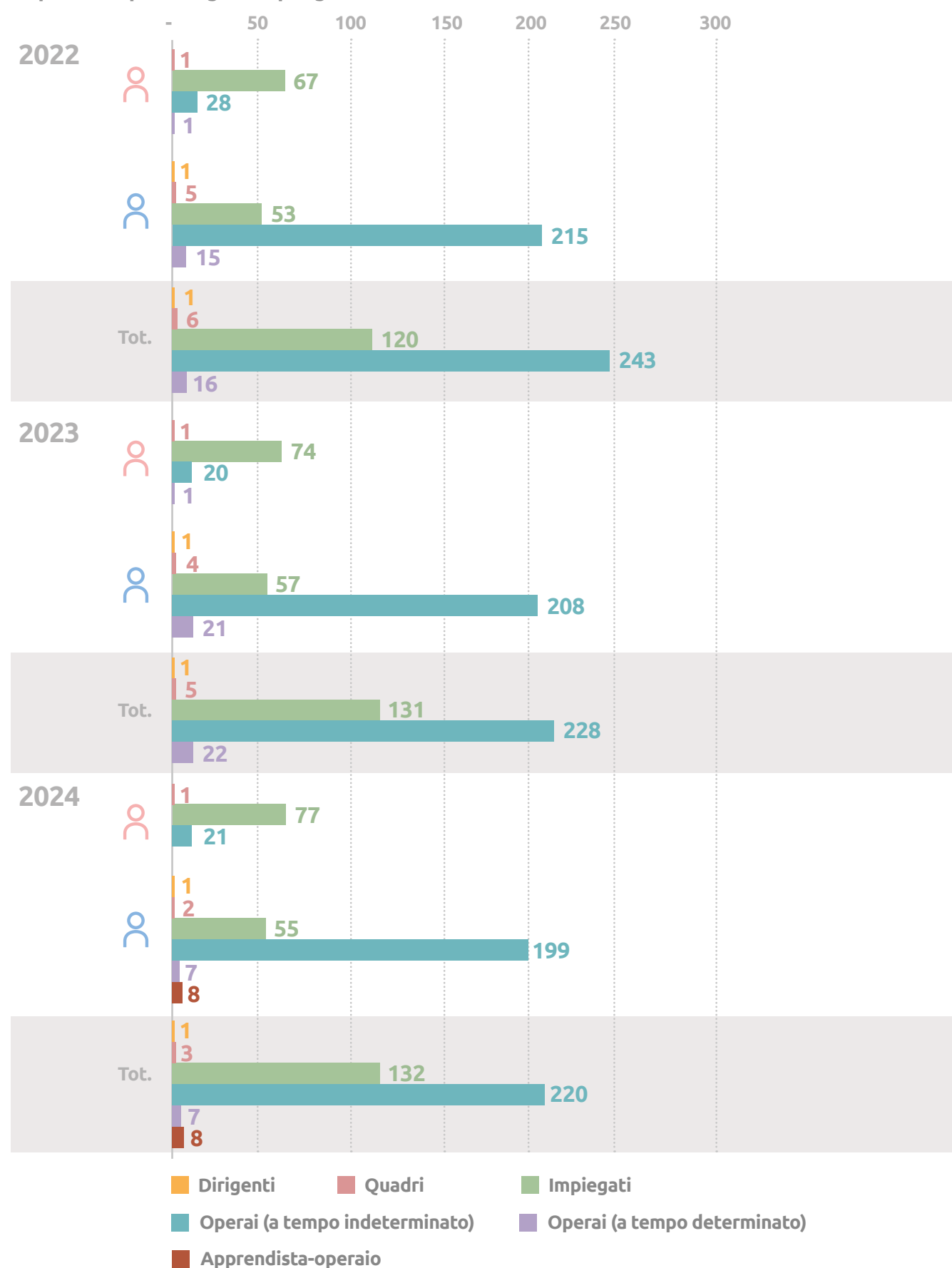
Il lavoro di squadra rappresenta uno dei pilastri della cultura aziendale di Clara. Attraverso la collaborazione e la condivisione delle competenze, ogni persona ha potuto crescere professionalmente e contribuire a progetti collettivi di ampio respiro. La valorizzazione delle diversità generazionali, culturali e di genere si traduce in un ambiente di lavoro dinamico, creativo e accogliente.

EQUILIBRIO DI GENERE E RUOLI DI RESPONSABILITÀ

Nel 2024, la composizione del personale di Clara riflette una realtà ancora fortemente influenzata dalle caratteristiche del settore della gestione dei rifiuti: circa il 73% dei dipendenti è di genere maschile. Tuttavia, questo dato non restituisce completamente il quadro della partecipazione femminile, che risulta significativa in alcune aree dell’organizzazione.

Tra gli impiegati, ad esempio, le donne rappresentano oltre il 57%, un dato in netta controtendenza rispetto al personale operativo, dove invece la loro presenza è più marginale: solo il 9% degli operativi è costituito da operaie (21 su 235).

Dipendenti per categoria e per genere



È interessante osservare come la rappresentanza femminile sia particolarmente forte nei luoghi decisionali: le donne costituiscono il 57,3% degli organi di amministrazione. Se si includono anche gli organi di controllo, la percentuale complessiva si attesta stabilmente al 43%, un dato costante fin dal 2018. Questi numeri testimoniano un impegno concreto dell'azienda nel garantire la presenza femminile anche nei ruoli apicali.

STABILITÀ DEL LAVORO E TIPOLOGIA CONTRATTUALE

Un altro tratto distintivo della realtà lavorativa di Clara è la forte stabilità occupazionale. Escludendo il personale in somministrazione, circa il 94% dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato, una percentuale che conferma la volontà aziendale di investire su rapporti di lavoro solidi e duraturi.

Il contratto stabile riguarda in modo omogeneo sia gli uomini che le donne: il 97% dei lavoratori e il 99% delle lavoratrici sono infatti assunti a tempo indeterminato. La forza lavoro si distribuisce principalmente su tre aree funzionali: il personale operativo, che rappresenta la maggioranza (235 unità), seguito dagli impiegati dell'area amministrativa (109) e da quelli dell'area tecnica (36).

L'ETÀ COME VALORE: COSTRUIRE IL FUTURO CON ESPERIENZA E NUOVE ENERGIE

La forza di Clara risiede anche nella sua composizione generazionale, che coniuga la solidità dell'esperienza con la necessità di rinnovamento. Il profilo demografico dell'azienda riflette una realtà dove la componente senior è tuttora prevalente, ma dove iniziano a farsi spazio anche nuove risorse, portatrici di entusiasmo, visioni fresche e competenze emergenti.

L'età media dei dipendenti si attesta attorno ai 52 anni, segno della presenza radicata di figure professionali storiche, che hanno contribuito nel tempo alla crescita dell'organizzazione. Questa presenza consolidata rappresenta un patrimonio di competenze operative, relazionali e gestionali su cui Clara ha costruito la propria affidabilità.

Tuttavia, in un contesto in rapida evoluzione tecnologica e normativa – soprattutto nell'ambito ambientale – la capacità di affrontare le sfide future richiede anche un investimento consapevole sul ricambio generazionale. Per questo, pur rimanendo contenuta, la quota di giovani under 30 ha mostrato una timida ma significativa crescita negli ultimi anni, grazie anche all'introduzione nel 2024 di contratti di apprendistato, primo segnale concreto di un'apertura strutturata verso il futuro.

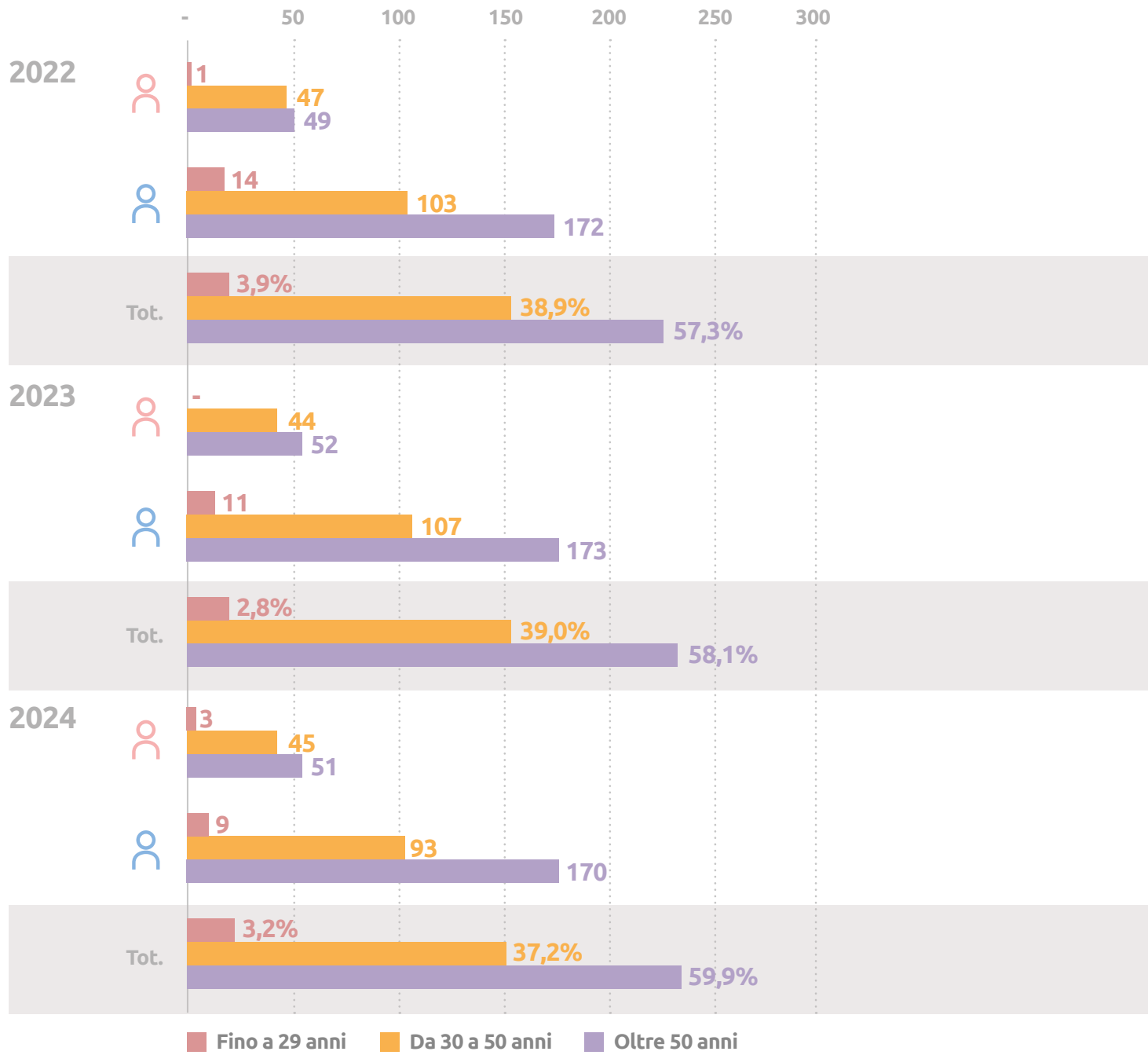
Clara riconosce che il valore non risiede tanto nell'età anagrafica in sé, quanto nella possibilità di creare spazi di dialogo intergenerazionale: favorire il passaggio di conoscenze tra chi ha consolidato competenze sul campo e chi si affaccia ora al mondo del lavoro è una leva strategica per assicurare continuità, innovazione e adattabilità. In questa prospettiva, il mix generazionale è visto come un'opportunità, non come un problema da gestire.

Il progressivo inserimento di profili più giovani non si limita a un'esigenza di turnover, ma si colloca in una visione di medio-lungo periodo, che punta a una transizione culturale ed organizzativa. Le persone più giovani portano infatti con sé sensibilità nuove, un diverso rapporto con il digitale e un'attenzione particolare ai temi della sostenibilità, che ben si integrano con la missione ambientale dell'azienda.

Nel frattempo, la componente più esperta continua a rappresentare un presidio fondamentale di know-how, affidabilità e memoria organizzativa. Clara si impegna a valorizzare questi saperi, creando occasioni di mentoring, scambio e formazione tra generazioni, in un'ottica di apprendimento continuo e responsabilizzazione diffusa.

L'equilibrio tra generazioni, in definitiva, non è solo una fotografia dell'attuale composizione aziendale, ma un progetto in divenire: un percorso che guarda alla costruzione di una comunità lavorativa capace di evolvere senza perdere le proprie radici.

Dipendenti per fascia di età/per genere



IMPEGNO PER LA PARITÀ DI GENERE E VALORIZZAZIONE DELLE DIVERSITÀ

Nel dicembre 2023, Clara ha ottenuto la certificazione UNI/PdR 125:2022 sulla parità di genere, confermata anche nel 2024. Un traguardo importante, che testimonia il percorso avviato dall'azienda per promuovere un ambiente di lavoro sempre più equo e inclusivo. Questa certificazione è il risultato di una serie di azioni concrete, che spaziano dal reclutamento alla gestione delle carriere, fino alla promozione del benessere e del bilanciamento tra vita privata e professionale. L'obiettivo è garantire a tutte le persone pari opportunità, rimuovendo ostacoli e stereotipi che ancora persistono, soprattutto nei settori più tecnici e operativi. Clara ha inoltre attivato percorsi di formazione e sensibilizzazione per far crescere una cultura del rispetto e dell'equità, capace di riconoscere e valorizzare le differenze legate al genere, all'età, all'orientamento sessuale, all'etnia, alla religione e alla disabilità.

UN AMBIENTE RISPETTOSO, SENZA EPISODI DI DISCRIMINAZIONE

Nel corso degli ultimi cinque anni, Clara non ha ricevuto segnalazioni di episodi di discriminazione. Questo dato, sebbene vada letto con la dovuta cautela, è un indicatore incoraggiante della qualità del clima interno e del livello di consapevolezza raggiunto dall'organizzazione. L'impegno per l'inclusione non è solo un dovere normativo, ma una componente essenziale della visione strategica di Clara: un'azienda che guarda al futuro mettendo al centro le persone, il loro benessere e la loro unicità.

Provenienza dipendenti (luogo di nascita)	2022	2023	2024	% 2024
Ferrara	268	263	248	66,85%
Emilia Romagna	15	15	14	3,77%
Veneto	52	54	52	14,02%
Nord-italia	15	14	14	3,77%
Centro Italia	1	1	1	0,27%
Sud-Italia	24	22	23	6,20%
Est-Europa	4	6	5	2,16%
Nord-Europa	2	3	2	0,54%
USA	1	1	1	0,27%
Sud-America	3	3	3	0,81%
Africa	0	5	5	1,35%
Asia	1	0	0	0,00%
Totale dipendenti	386	387	371	100,00%

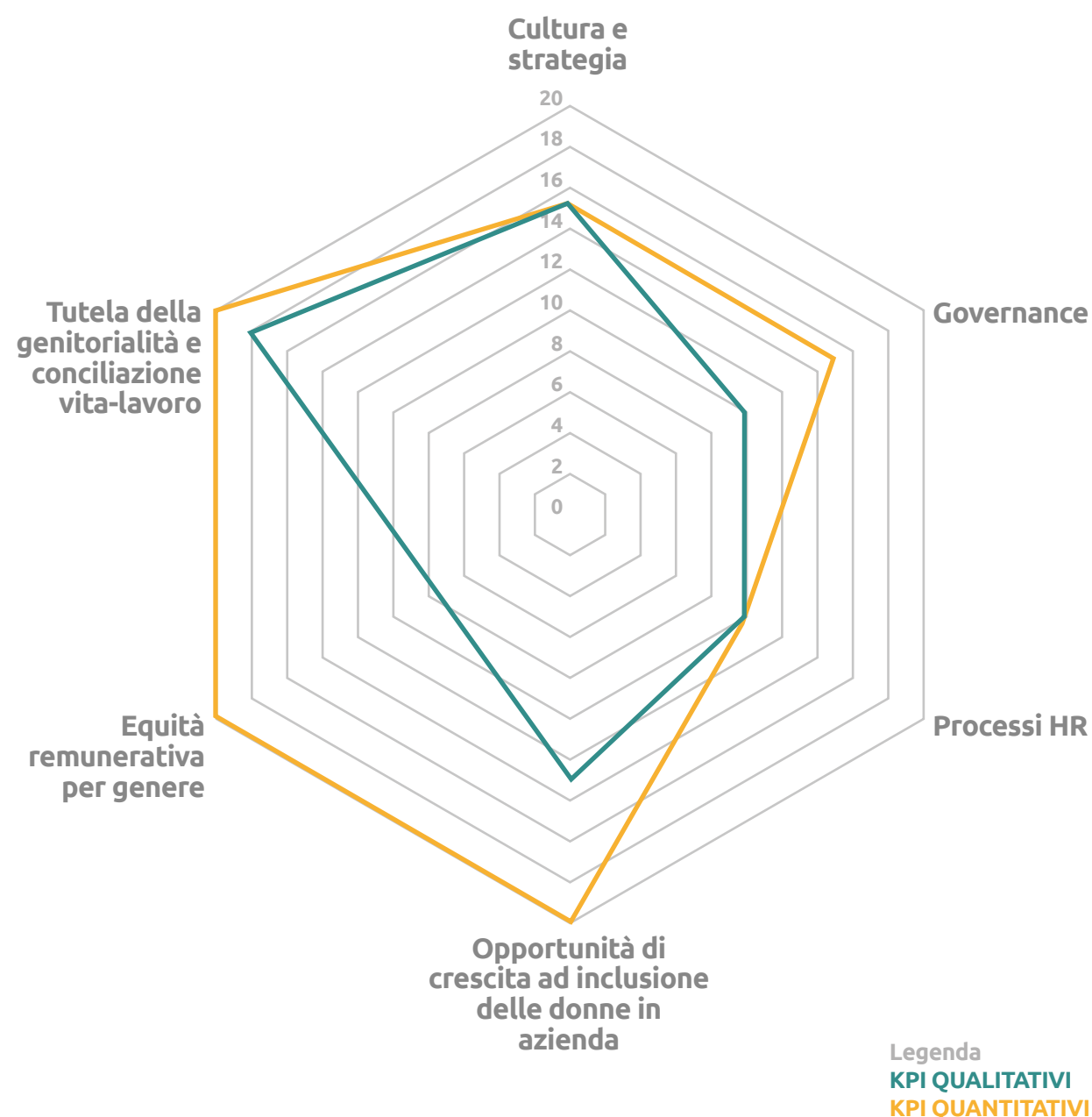
CERTIFICAZIONE DELLA PARITÀ DI GENERE



UNI/PdR 125:2022
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. La certificazione è stata confermata a seguito della verifica di mantenimento di dicembre 2024.

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, 405-2

Le persone rappresentano il cuore pulsante di Clara, un elemento essenziale per garantire efficienza, innovazione e continuità nel tempo. La Società riconosce il valore delle proprie risorse umane, tutelandone i diritti, promuovendone lo sviluppo professionale e valorizzando il contributo di ciascuno nel raggiungimento degli obiettivi aziendali.

La gestione del personale è improntata al rispetto dei diritti fondamentali, alla parità di trattamento e all'assenza di qualsiasi forma di discriminazione. L'inquadramento contrattuale e retributivo avviene in conformità ai CCNL di riferimento, assicurando il rispetto delle normative previdenziali e assistenziali. L'azienda promuove un ambiente di lavoro equo, inclusivo e partecipativo, dove il merito e l'impegno siano riconosciuti e incentivati attraverso strumenti di crescita e sistemi premianti.

L'area Risorse Umane ha un ruolo strategico nella costruzione di un'organizzazione capace di adattarsi ai cambiamenti, coordinando attività che spaziano dalla gestione amministrativa al disegno organizzativo, fino alla formazione, allo sviluppo del personale e al dialogo costante con le rappresentanze sindacali.

Nel corso del 2024, Clara ha proseguito lungo un percorso di consolidamento e innovazione delle proprie politiche HR, in coerenza con il Piano Industriale e le evoluzioni normative e sociali. In particolare, sono stati rafforzati alcuni ambiti chiave:

- **Politiche di welfare e conciliazione vita-lavoro**, con nuovi strumenti di flessibilità e sostegno ai bisogni individuali;
- **Performance management e talent development**, per valorizzare il potenziale interno e attrarre nuove competenze;
- **Employer branding**, per rafforzare l'attrattività di Clara nei confronti dei talenti locali;
- **Inclusività e onboarding**, attraverso strumenti digitali, azioni di ascolto e cura della cultura aziendale;
- **Estensione delle politiche HR a tutta la forza lavoro**, inclusi apprendisti e nuove assunzioni.

UN WELFARE CHE CREA VALORE CONDIVISO

Il sistema di welfare aziendale attivo dal 2018 si conferma come leva strategica per rafforzare il legame tra l'impresa e le persone. La possibilità di convertire il premio di risultato in welfare offre vantaggi sia all'azienda (in termini di benefici fiscali e benessere organizzativo), sia ai dipendenti, che vedono aumentare il proprio potere d'acquisto.

Nel 2024, le novità introdotte dalla Legge di Bilancio – come l'aumento del tetto dei fringe benefit fino a 1.000 euro (2.000 euro per chi ha figli fiscalmente a carico) – hanno reso la conversione ancora più conveniente.

A ulteriore riconoscimento dell'impegno delle persone, l'azienda ha erogato importi una tantum aggiuntivi in welfare a chi ha convertito l'intero premio, e a tutto il personale operativo per la disponibilità dimostrata nei periodi critici, contribuendo a rinsaldare il clima di fiducia e collaborazione.

Ogni dipendente può scegliere in autonomia i benefit più in linea con le proprie esigenze, tra cui rimborsi per spese domestiche, buoni spesa, servizi educativi e sanitari.

WELFARE AZIENDALE
SERVIZI OFFERTI:



EDUCAZIONE
ED ISTRUZIONE
FAMILIARI



CURA FAMIGLIA
ANZIANI E NON
AUTOSUFFICIENTE



ABBONAMENTO
TRASPORTI
PUBBLICI



UTENZE
DOMESTICHE



VIAGGI E TEMPO
LIBERO



BUONI ACQUISTO
E GIFT CARD



CORSI DI LINGUA E
FORMAZIONE



SPORT E
BENESSERE



BUONI
PASTO



SERVIZI
SANITARI



SERVIZI ALLA
FAMIGLIA



CASSA
SANITARIA



PREVIDENZA
COMPLEMENTARE

LAVORO AGILE E BENESSERE ORGANIZZATIVO

Nel 2024, Clara ha confermato e potenziato l'accordo sullo smart working sottoscritto con le OO.SS., riconoscendolo come strumento utile non solo alla produttività, ma anche alla sostenibilità ambientale e all'equilibrio vita-lavoro. Sono stati siglati 74 accordi individuali per il lavoro agile e 9 per il telelavoro, dimostrando una crescente apertura verso modalità organizzative più flessibili, inclusive e responsabili.

Questa scelta si inserisce nel più ampio Piano Strategico per la Parità di Genere, valorizzando la fiducia reciproca e la responsabilizzazione, e promuovendo una cultura aziendale centrata sugli obiettivi.

PREVIDENZA COMPLEMENTARE E ASSISTENZA SANITARIA

- Clara garantisce ai propri dipendenti l'adesione a strumenti di protezione e benessere di lungo periodo, in linea con le previsioni contrattuali del settore:
- **Previdenza complementare:** adesione al Fondo Previambiente, con contributi sia a carico del dipendente che dell'azienda, a supporto della sicurezza pensionistica futura;
 - **Assistenza sanitaria integrativa:** adesione al Fondo FASDA, che garantisce prestazioni sanitarie aggiuntive a tutti i lavoratori a tempo indeterminato, inclusi apprendisti.

EQUITÀ RETRIBUTIVA E GENDER PAY GAP

Clara monitora con attenzione le dinamiche retributive tra uomini e donne, con l'obiettivo di identificare eventuali disparità e attuare politiche correttive. I dati relativi al **gender pay gap** mostrano andamenti differenti a seconda delle categorie professionali. In particolare:

Rapporto % dello stipendio base e retribuzione delle donne vs uomini

Stipendio media per categoria/per genere	GENDER PAY GAP		
	2022	2023	2024
Quadri	5,25%	1,72%	-0,55%
Impiegati	8,04%	10,97%	15,02%
Operai	-19,84%	8,02%	4,52%

Nel 2024 si registra il superamento della parità tra i quadri, mentre persistono divari retributivi negli altri profili.

Questo trend, in parte attribuibile alla composizione storica dei ruoli e delle mansioni, sarà oggetto di ulteriori approfondimenti e azioni specifiche nei prossimi anni, in linea con gli impegni di trasparenza, equità e inclusività.

6.4 EDUCATION E FORMAZIONE

■ 3-3, 404-1

La formazione è per Clara un investimento strategico sul capitale umano: non un vincolo normativo, ma un vero motore di crescita, innovazione e coesione interna. Nel 2024, l'80% dei dipendenti ha partecipato a percorsi formativi tecnico-specialistici, confermando l'impegno a mantenere e aggiornare le competenze necessarie alle attività quotidiane.



FORMAZIONE IN SICUREZZA E PREVENZIONE

La formazione relativa alla prevenzione e sicurezza è stata sempre una priorità per Clara, considerando la natura operativa e i rischi associati alle attività aziendali. Nel 2023, le ore dedicate a questi corsi hanno raggiunto un picco, con oltre 2.000 ore di formazione erogate, per poi stabilizzarsi nel 2024. I corsi sono stati definiti in base ai rischi specifici delle mansioni e alle necessità formative emerse dalle valutazioni dei rischi aziendali.

I corsi su macchinari e la gestione dei centri di raccolta hanno visto un notevole aumento, particolarmente nel 2023, con ore di formazione dedicate a far fronte alle esigenze operative legate a nuove tecnologie e processi aziendali.

L'area Risorse Umane di Clara è responsabile del monitoraggio delle esigenze formative a livello manageriale, fungendo da ufficio strategico di supporto per tutte le aree aziendali. La formazione è gestita in conformità con le normative di sicurezza e con gli obblighi previsti dal D.lgs. 81/2008, oltre a essere in linea con gli aggiornamenti periodici in ambito salute e sicurezza, che rispondono alle necessità emergenti nei reparti e alle segnalazioni dei lavoratori.

I dipendenti neoassunti sono coinvolte fin da subito in percorsi formativi, che comprendono corsi generali e specifici in relazione alle mansioni e ai rischi associati. La formazione prevede anche un addestramento pratico con colleghi esperti, per favorire l'integrazione e l'acquisizione di competenze sul campo.

NUMERO DIPENDENTI	2022			2023			2024		
	👤	👤	Tot.	👤	👤	Tot.	👤	👤	Tot.
Dirigente	-	1	1	-	1	1	-	1	1
Quadri	1	5	6	1	4	5	1	2	3
Impiegati	67	53	120	74	57	131	77	55	132
Operai (a tempo indeterminato)	28	215	243	20	208	228	21	199	220
Operai (a tempo determinato)	1	15	16	1	21	22	-	7	7
Apprendista-operaio	-	-	-	-	-	-	-	8	8
Totale	97	289	386	96	291	387	99	272	371

Ore medie di formazione per categorie dipendenti	2022			2023			2024		
ORE FORMAZIONE - TOTALE	👤	👤	Tot.	👤	👤	Tot.	👤	👤	Tot.
Dirigente	-	39,5	39,5	-	4	4	-	9	9
Quadri	25	143	168	18	117	135	11	114	125
Impiegati	557	439	996	770	971	1.741	901	606	1.507
Operai (a tempo indeterminato)	307	1.136	1.442	159	3.335	3.494	34	1.111	1.145
Operai (a tempo determinato)	-	6	6	3	184	186	-	77	77
Totale	889	1.762	2.651	949	4.610	5.559	946	1.917	2.863

Ore medie di formazione per categorie dipendenti	2022			2023			2024		
ORE MEDIE FORMAZIONE	👤	👤	Tot.	👤	👤	Tot.	👤	👤	Tot.
Dirigente	-	39,5	39,5	-	4,0	4,0	-	9,0	9,0
Quadri	25,0	28,5	27,9	17,8	29,3	27,0	11,0	57,0	41,7
Impiegati	8,3	8,3	8,3	10,4	17,0	13,3	11,7	11,0	11,4
Operai (tempo indeterminato)	11,0	5,3	5,9	8,0	16,0	15,3	1,6	5,6	5,2
Operai (tempo determinato)	-	0,4	0,4	2,5	8,7	8,5	-	11,0	11,0
Totale	9,2	6,1	6,9	9,9	15,8	14,4	9,6	7,0	7,7

Macrocategoria corso	n ore 2022	n ore 2023	n ore 2024
Corsi prevenzione e sicurezza	971	2.068	1.449,5
Parità di Genere	-	23	102,5
Corso sicurezza informatica	-	-	282
Corsi macchinari	34	1.774	271
Formazione codice etico ed illeciti	-	162	216
Formazione operativa strumenti digitali	21	112	134
Formazione supporto funzioni vitali	131	8	115
Corsi organizzativi per personale amministrativo	70	65	100
Corso gestione rifiuti	4	4	65
Corso gestione centri di raccolta	560	436	36
Appalti e contratti	401	377	25
Social Media e comunicazione	-	-	24
Corso formazione strumenti digitali	181	142	22
Corsi benessere dei lavoratori	47	21	2
Corsi gestione dati	196	19	19
Formazione personale operativo	9	130	-
Formazione tariffazione	4	100	-
Formazione sportello	-	120	-
Corso Economia Circolare	24	-	-
Ore totali di formazione	2.651	5.559	2.863

PARITÀ DI GENERE E CULTURE INCLUSIVE

Ore totali formazione PARITÀ DI GENERE	2023			2024		
	👤	👤	Tot.	👤	👤	Tot.
Dirigente	-	-	-	-	-	-
Quadri	-	2	2	-	-	-
Impiegati	2	8	10	48,5	54	102,5
Operai (a tempo indeterminato)	9	2	11	-	-	-
Operai - Avventizi (a tempo determinato)	-	-	-	-	-	-
Apprendista	-	-	-	-	-	-
Totale	11	10	23	48,5	54	102,5

Un segnale particolarmente positivo proviene dalla formazione sulla parità di genere, cresciuta di circa 80 ore nel 2024. Dal semplice avvio di corsi nel 2023, Clara ha esteso nel 2024 i moduli su diversità e inclusione fino a 102,5 ore complessive, investendo nella sensibilizzazione di tutto il personale e rafforzando il percorso avviato con la certificazione UNI/PdR 125:2022.

FORMAZIONE CODICE ETICO ED ILLECITI

Ore totali formazione CODICE ETICO ED ILLECITI	2023			2024		
	👤	👤	Tot.	👤	👤	Tot.
Dirigente	-	-	-	-	8	8
Quadri	-	2	2	8	24	32
Impiegati	2	8	10	96	80	176
Operai (a tempo indeterminato)	70	80	150	-	-	-
Operai - Avventizi (a tempo determinato)	-	-	-	-	-	-
Apprendista	-	-	-	-	-	-
Totale	72	90	162	104	112	216

Nel 2024, Clara ha erogato 216 ore di formazione sul Codice Etico (contro le 162 del 2023), a conferma della crescente centralità attribuita alla cultura della legalità e dell'integrità. Questo incremento rafforza la consapevolezza dei dipendenti sui principi etici aziendali e contribuisce a prevenire comportamenti non conformi, tutelando la reputazione e la fiducia di tutte le parti interessate.

SOSTEGNO ALLA DIGITALIZZAZIONE

Un altro tema emergente nella formazione di Clara riguarda la digitalizzazione e l'uso di strumenti digitali. La formazione in questo ambito ha visto un aumento, con ore dedicate all'aggiornamento su strumenti digitali e alla gestione dei dati. I dipendenti hanno ricevuto formazione su tematiche come la sicurezza informatica, la gestione dei dati e l'utilizzo di nuovi strumenti digitali, rispondendo alla crescente necessità di adeguarsi alla trasformazione tecnologica in corso. L'azienda ha quindi messo a disposizione percorsi formativi specifici per sviluppare competenze in un contesto sempre più orientato verso il digitale.

Nel 2024, Clara ha dedicato 282 ore alla formazione sulla sicurezza informatica, un tema sempre più cruciale per proteggere i dati aziendali e sensibilizzare i dipendenti sulle best practices di protezione delle informazioni. Questo investimento nella sicurezza digitale riflette l'impegno a garantire un ambiente di lavoro sicuro e protetto, prevenendo rischi e vulnerabilità legati all'uso delle tecnologie.

Ore totali formazione SICUREZZA INFORMATICA	2024		
			Tot.
Dirigente	-	-	-
Quadri	2	4	6
Impiegati	134	86	220
Operai (a tempo indeterminato)	2	54	56
Operai - Avventizi (a tempo determinato)	-	-	-
Apprendista	-	-	-
Totale	138	144	282

Clara ha mostrato un forte impegno nel fornire formazione continua e specializzata per tutti i suoi dipendenti, garantendo che le competenze siano sempre aggiornate in un contesto in rapida evoluzione. Il piano formativo dell'azienda si distingue per la sua capacità di rispondere alle sfide emergenti, come la parità di genere, la sicurezza informatica e la digitalizzazione, mantenendo al contempo una solida attenzione alla sicurezza e al benessere dei lavoratori. Con un approccio integrato e personalizzato, Clara è pronta ad affrontare le future sfide, continuando a investire nel capitale umano come risorsa fondamentale per il suo sviluppo e successo.

VERSO UN PIANO FORMATIVO EVOLUTO

L'esperienza di questi anni mostra come Clara stia progressivamente spostando il focus dalla quantità di ore alla qualità e alla personalizzazione dei percorsi formativi.

Guardando al futuro, l'obiettivo è:

- 1. Consolidare i moduli obbligatori (sicurezza, macchinari) con aggiornamenti mirati piuttosto che cicli pluriennali intensivi.
- 2. Espandere i corsi trasversali — digitale, etica, gestione dati, soft skills — per rendere la formazione un motore di innovazione.
- 3. Integrare momenti di mentoring e on-the-job training, in modo da far convivere know-how esperto e visioni fresche.

In questo modo, la formazione diventerà sempre più una leva strategica che va oltre la compliance, contribuendo a trattenere i talenti, stimolare la partecipazione e consolidare la resilienza di Clara alle sfide dei prossimi anni.

6.5
LA
FONDAMENTALE
TUTELA DELLA
SALUTE E DELLA
SICUREZZA

■ 3-3, 401-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-9

La tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro è un impegno prioritario per Clara, che nel 2024 ha confermato la propria attenzione con il rinnovo della certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza secondo la norma UNI EN ISO 45001:2018.

Questa certificazione garantisce l'adozione di standard internazionali nella prevenzione degli infortuni e nella promozione di un ambiente di lavoro sano e sicuro per dipendenti, collaboratori e visitatori.



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 2024 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.

ANDAMENTO DEGLI INFORTUNI

Nel 2024 si registra un lieve miglioramento nel numero totale di infortuni (29, rispetto ai 30 del 2023) e un importante calo dei giorni di assenza (398, -23,5% rispetto al 2023), nonostante un lieve peggioramento dell'Indice di Frequenza dovuto alla riduzione complessiva delle ore lavorate (-5,63% rispetto al 2023).

Risultano in diminuzione anche l'Indice di Gravità (0,70) e la Durata Media degli infortuni (13,72 giorni), entrambi significativamente inferiori rispetto alla media di settore. Nessun infortunio grave o mortale è stato registrato nel 2024.

Infortuni sul lavoro	Unità	2022	2023	2024
Infortuni mortali	Nr	-	-	-
Infortuni gravi	Nr	1	-	-
Altri infortuni	Nr	42	30	29
Totale infortuni registrati	Nr	43	30	29
di cui: Incidenti in itinere	Nr	2	-	-
Totale ore lavorate	h	599.765	602.650	568.672
Giorni assenza per infortuni	Nr	544	520	398

L'unico indice in peggioramento risulta l'Indice di Frequenza Infortuni (ci si infortuna più frequentemente) passato da 49,78 infortuni ogni 1.000.000 di ore lavorate (2023) a 51,00, questo peggioramento risulta essere dovuto principalmente alla diminuzione delle ore lavorate. Nel corso del 2024, quindi, c'è minor numero di infortuni, decisamente meno gravi visto che l'indice di Gravità è calato del 19%, così come la Durata Media (calata del 20%). Si conferma anche nel 2024 la notevole differenza 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 tre anni è il seguente:

Indice	2022	2023	2024
Indice di Frequenza (numero di infortuni ogni 1.000.000 ore lavorate)	71,69	49,78	51,00
Indice di Gravità (numero di giorni di infortunio ogni 1.000 ore lavorate)	0,91	0,86	0,70
Indice di Incidenza (numero di infortuni ogni 100 lavoratori)	10,59	7,59	7,16
Durata Media (durata media in giorni di ciascun infortunio)	12,65	17,33	13,72

Da un'analisi della Fondazione Rubes Triva su un congruo numero di aziende del comparto Raccolta Rifiuti si riportano i seguenti dati:

- Indice di Frequenza: 59,91
- Indice di Gravità: 1,60
- Indice di Incidenza: 9,36
- Durata Media: 26,14

prestazioni decisamente peggiori rispetto a quelle di Clara, a dimostrazione dell'impegno della società in ambito Salute e Sicurezza.

Resta purtroppo 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, che però si prevede nel breve termine di sostituire con i contenitori rigidi carrellati, e alla difficoltà oggettiva a reperire sul mercato del lavoro candidati giovani.

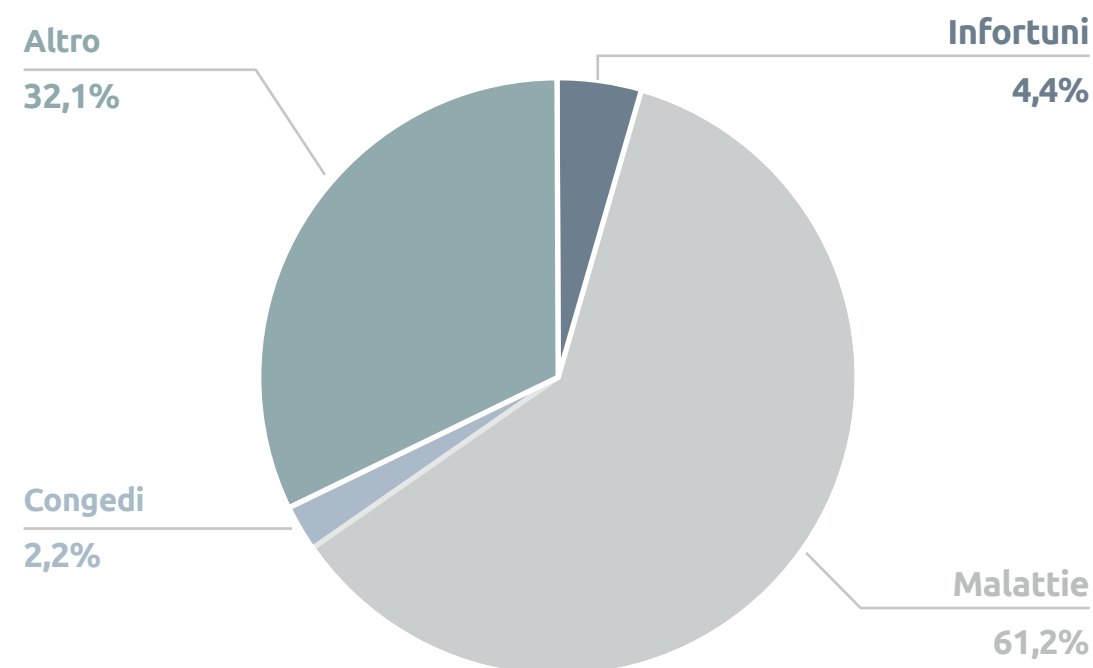
Tipologia infortuni	2022	2023	2024
Contusione	11	10	9
Dolore	4	-	1
Ferita/ferita lacero contusa	2	2	2
Frattura	2	6	5
Incidente stradale	-	-	-
Lesioni da agenti infettivi e parassitari	1	-	-
lesioni da altri agenti	2	-	-
Lesioni da sforzo	2	-	1
lussazione, distorsione, distrazione	13	8	11
Perdita anatomica	-	1	-
Puntura insetto	-	1	-
Trauma cranico minore	-	3	-
Trauma da schiacciamento	4	-	-
Vesciche	-	-	-
Totale	41	30	29
In itinere	2	-	-

GESTIONE DELLE ASSENZE

Nel 2024 si registra un aumento complessivo delle assenze (9.157 giorni, +14% rispetto al 2023).

Giorni di assenza per tipologia	2022	2023	2024	%2024 rispetto al 2023
Infortuni	544	520	398	-30,65%
Malattie	5.522	5.443	5.477	+0,62%
Congedi (maternità – parentali)	427	362	201	-80,34%
Altro	1.838	1.601	2.871	+44,24%
Totale	8.330	7.926	8.947	

Giorni di Assenza per tipologia - 2024



Nel 2024 si è registrato un aumento di circa 1.200 giorni di assenza nella categoria "altro".

Di questi, circa 650 giorni sono riconducibili a permessi e aspettative sindacali, evidenziando un'intensificazione dell'attività delle rappresentanze interne. Questo incremento può essere interpretato come segnale di un contesto aziendale che valorizza il ruolo del dialogo tra lavoratori e organizzazione, garantendo spazi di partecipazione e tutela sindacale. Parallelamente, si rileva un aumento di circa 250 giorni nei permessi di lunga durata concessi ai sensi della Legge 104, a testimonianza di una crescente attenzione verso le esigenze di conciliazione tra vita lavorativa e responsabilità di cura.

ANDAMENTO DEI GIORNI DI CONGEDO PARENTALE: UN'ANALISI DAL 2022 AL 2024

Negli ultimi tre anni, Clara ha registrato un trend decrescente nei giorni di congedo parentale, passando da 427 giorni nel 2022 a 362 nel 2023, fino a 201 nel 2024. Questa significativa riduzione, pari a circa il 53% in due anni, riflette una dinamica demografica interna caratterizzata da un'età media elevata tra i dipendenti, che limita la frequenza di eventi legati alla genitorialità.

Nonostante le recenti riforme legislative, come l'aumento dell'indennità di congedo parentale all'80% per un mese nel 2024, destinate a incentivare l'uso di tali congedi, l'impatto su Clara è stato marginale. Questo suggerisce che la struttura demografica dell'azienda, con una prevalenza di personale in età più avanzata, incide più delle politiche di welfare sulla fruizione dei congedi parentali.

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 2022: UN ANNO DI CAMBIAMENTI

Il 2022 ha segnato un punto di svolta rispetto al 2021. Vi è un leggero calo del totale delle assenze a 8.331 giorni (9.352 nel 2021). 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 pari a 621 giorni in calo rispetto al 2021. 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. Gli infortuni sul lavoro hanno causato 544 giorni di assenza, mentre i congedi di maternità e parentali hanno rappresentato 427 giorni.

La tipologia di infortuni più comune in questo periodo includeva contusioni (11 casi), fratture (2 casi) e lussazioni/distorsioni (13 casi). Questo ci ha indicato l'importanza di migliorare le misure di sicurezza per prevenire tali incidenti.

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: MIGLIORAMENTO IN ATTO

Nel 2023, si è osservato una tendenza al ribasso con un totale di 7.926 giorni di assenza. Gli infortuni hanno causato 520 giorni di assenza, una leggera diminuzione rispetto al 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.

ANNO 2024: VERSO LA STABILITÀ

Nel corso del 2024 si è osservato una tendenza all'aumento con un totale di 9.554 giorni di assenza. Gli infortuni hanno causato 398 giorni di assenza, in sensibile diminuzione rispetto al 2023.

I congedi di maternità e parentali sono calati a 201 giorni (-44,50%). Le altre tipologie di assenze sono aumentate a 2.896 giorni.

La distribuzione delle tipologie di infortuni nel 2024 ha mostrato rispetto al 2023 una riduzione per tutte le tipologie di infortunio ad esclusione delle lussazioni/distorsioni.

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 attivamente nella promozione di comportamenti consapevoli e sostenibili tra i propri utenti, attraverso un costante investimento in attività di informazione e educazione ambientale. L'obiettivo è quello di contribuire alla tutela delle risorse naturali e alla diffusione di una cultura ecologica condivisa, con uno sguardo attento al benessere delle generazioni future.

L'azienda promuove annualmente una policy di prevenzione e riduzione dei rifiuti, con particolare attenzione al compostaggio domestico, pratica sostenibile che consente di trattare i rifiuti organici direttamente presso le abitazioni. Per incentivare l'adozione di questa modalità, è prevista una riduzione della quota variabile della TARI per le utenze che vi aderiscono.

A testimonianza dell'impegno sul territorio, sono oltre 500 le iniziative di volontariato ambientale supportate da Clara nel quinquennio 2021-2024, di cui ben 350 solo nell'anno 2024. Queste attività, svolte in collaborazione con associazioni, enti locali, scuole e cittadini, rappresentano un esempio concreto di partecipazione collettiva nella cura dell'ambiente e del territorio.

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.

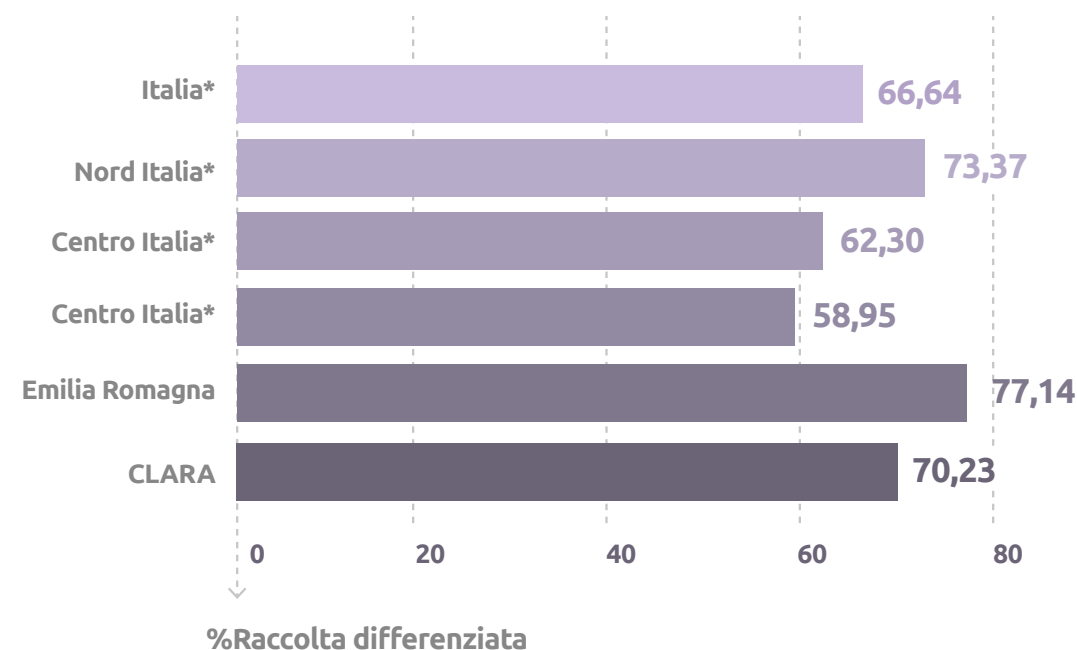
Clara gestisce il servizio di raccolta dei rifiuti nei 19 Comuni soci per una popolazione residente di quasi 190 mila persone. Tutte le modalità di raccolta adottate, in linea con le specificità del territorio e le esigenze di ogni singolo Comune, hanno portato a raggiungere delle performance soddisfacenti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

Nel 2024 Clara ha gestito la raccolta di circa 123 mila tonnellate di rifiuti urbani con un aumento del 6% rispetto al quantitativo del 2023 (116 mila tonnellate).

RACCOLTA DIFFERENZIATA 2024

	QUANTITÀ (ton)	kg/ab	% sul totale
 Abbigliamento	819,545	4,32	0,67%
 Batterie e accumulatori	57,222	0,30	0,05%
 Carta e cartone (e imballaggi)	10.406,91	54,86	8,48%
 Compostaggio domestico	3.621,80	19,09	2,95%
 Filtri dell'olio	1,824	0,01	0,00%
 Gas in contenitori a pressione	6,632	0,03	0,01%
 Imballaggi in materiali misti	8.873,91	46,78	7,23%
 Plastica (e imballaggi)	15,597	0,08	0,01%
 Legno (e imballaggi)	3.573,50	18,84	2,91%
 Medicinali	16,921	0,09	0,01%
 Metalli (e imballaggi)	299,62	1,58	0,24%
 Oli e grassi	94,39	0,50	0,08%
 Pneumatici	99,39	0,52	0,08%
 RAEE	1058,213	5,58	0,86%
 Residui della pulizia stradale a recupero	2.079,89	10,96	1,69%
 Rifiuti biodegradabili	40.013,93	210,92	32,59%
 Rifiuti ingombranti a recupero	4.316,21	22,75	3,52%
 Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione	2.640,26	13,92	2,15%
 Toner per stampa esauriti	16,095	0,08	0,01%
 Rifiuti contenenti mercurio o sostanze pericolose	5,339	0,03	0,00%
 Vernici, inchiostri, adesivi, resine e solventi	104,474	0,55	0,09%
 Vetro (e imballaggi)	8.101,65	42,70	6,60%
TOTALE RACCOLTA DIFFERENZIATA	86.223,31	454,49	70,23%
Rifiuti urbani non differenziati	36.553,60	192,68	29,77%
TOTALE RIFIUTI URBANI	122.776,91	647,17	100,00%

Percentuale di raccolta differenziata



* dato riferito all'anno 2023 - fonte ISPRA (catasto rifiuti nazionale)

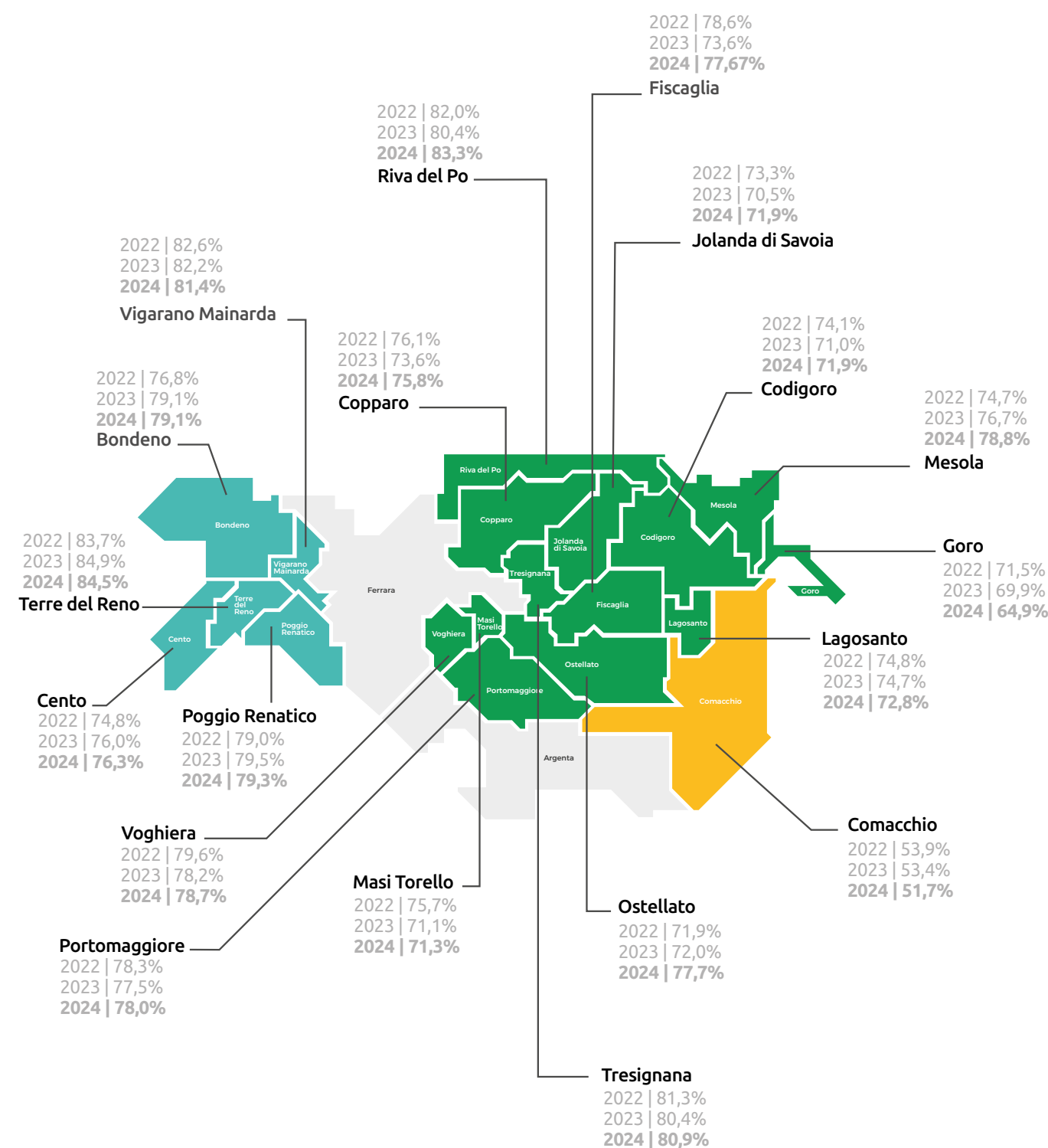
La percentuale media di raccolta differenziata nel 2024 è in linea col dato 2023 avendo superato il 70%. Tale percentuale risulta essere superiore alla media nazionale che si ferma al 66,64% secondo gli ultimi dati disponibili (2023). E' invece inferiore al dato regionale, pari a circa il 77,14%, e al dato del Nord Italia pari al 73,37%.

Per quanto riguarda l'indice di raccolta differenziata si registra un buon andamento della performance di quasi tutti i comuni con 13 comuni su 19 che hanno una percentuale di raccolta differenziata superiore al dato medio del Nord Italia e con 11 comuni su 19 che hanno una percentuale di raccolta differenziata superiore al dato medio regionale. 17 comuni su 19 registrano una percentuale di raccolta differenziata superiore alla media nazionale.

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 (ancora ad oggi non viene eseguito un servizio porta a porta ed i risultati sono connessi a forti flussi turistici di breve durata). Per il 2025 è previsto un investimento rilevante dal punto di vista della modalità di raccolta che porterà a significativi miglioramenti in termini di raccolta differenziata.

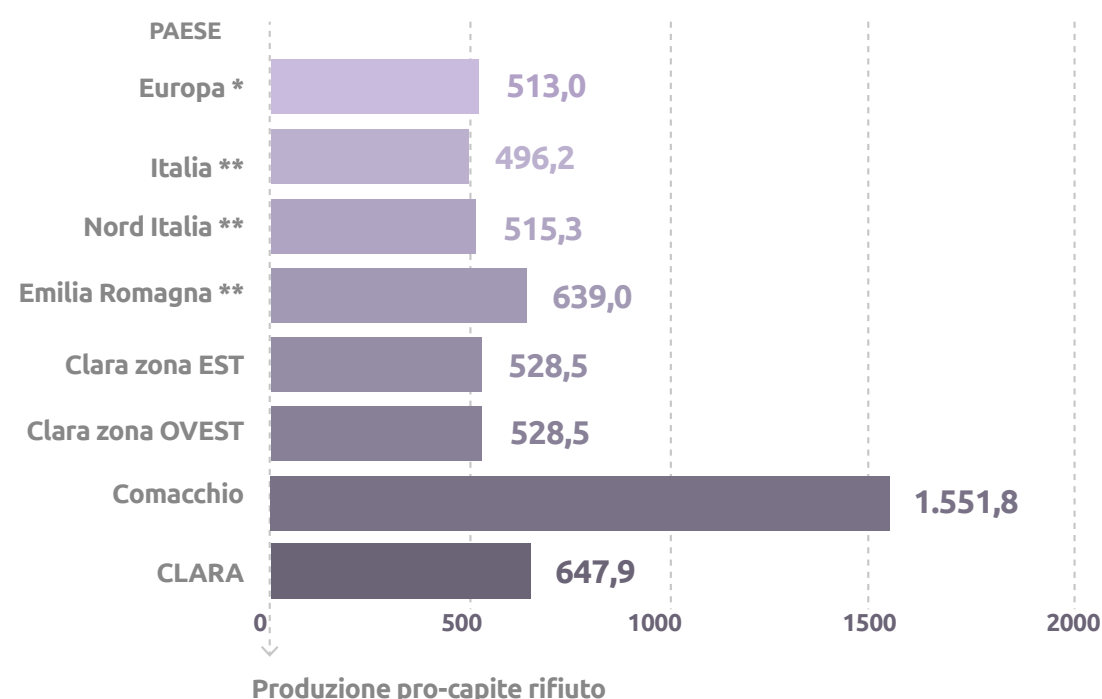
Clara ha ottenuto, per il comune di Comacchio, un finanziamento derivante dal PNRR pari a circa 977 mila euro (M2C1 - linea di finanziamento A) per un progetto di rimodulazione ed implementazione del sistema di raccolta differenziata delle aree litoranee e la realizzazione di un nuovo Centro di Raccolta dei rifiuti differenziati e di 2 Isole di Flessibilizzazione (aree composte da contenitori utilizzabile dalle utenze domestiche per il conferimento tracciato del rifiuto).

Dal 2019 Clara si è impegnata sul fronte della qualità del conferito, registrando negli ultimi anni. In particolare, le analisi effettuate nel 2024 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** 2024 è di 647,86 kg, in crescita del 5,6% rispetto al dato 2023, leggermente superiore rispetto all'ultimo dato regionale (2023) che vede l'Emilia Romagna quale prima regione italiana per kg di rifiuto prodotto per abitante (circa 639,19 nel 2023), a fronte di una media nazionale (2023) di 496,17 kg per abitante.

Produzione pro-capite rifiuto (kg/ab)



* dato riferito all'anno 2022 - fonte ISPRA (Rapporto Rifiuti Urbani - anno 2024)

** dato riferito all'anno 2023 - fonte ISPRA (Catasto Rifiuti Nazionale)

E' necessario specificare che la quantità di rifiuto pro-capite è notevolmente influenzata dalle prestazioni di Comacchio, che da sola ha una produzione 2024 corrispondente a 1.552 kg/ab, dato dovuto alla notevole presenza di flussi turistici, soprattutto durante la stagione estiva.

Clara si trova a dover gestire mediamente circa 630 tonnellate di rifiuti pericolosi all'anno (in leggero aumento rispetto al 2023). 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 2024 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 2024, soltanto lo 0,08% 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 2023 (0,07%).



IL COSTO DEL SERVIZIO

Clara gestisce servizi amministrativi, 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).

Nel 2024 la tariffa media per la gestione dei rifiuti nei Comuni serviti da Clara è aumentata a 382 euro annui, contro i 343 del 2023. L'incremento è dovuto principalmente all'aumento generale dei costi di gestione registrato negli anni precedenti, legato al rincaro di energia, carburanti e materiali. Per affrontare questa situazione, Clara ha chiesto l'applicazione di un meccanismo previsto dal metodo tariffario definito da Arera, e in accordo con i Comuni soci, si è scelto di distribuire gli aumenti su quattro anni, per ridurre l'impatto sui cittadini.

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. 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 automezzi aziendali ha visto un leggero aumento, passando dai 221 del 2023 ai 223 del 2024.

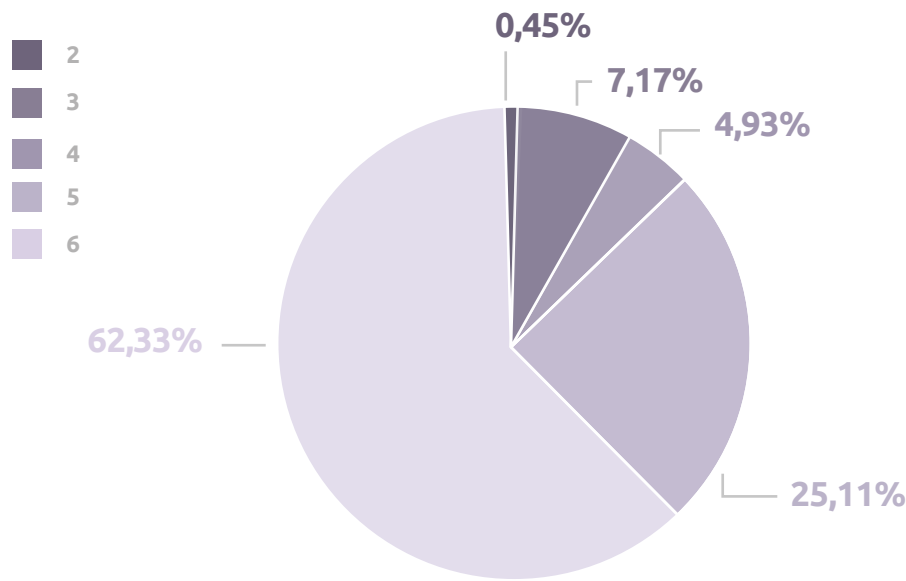
I mezzi di cui dispone Clara sono dotati delle tecnologie più evolute e sviluppate per garantire:

- 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 62,3% dell'intera flotta nel 2024.

Percentuale mezzi/ classe euro (2023)



Numero autoveicoli/carburante	2022	2023	2024
Diesel	208	206	211
GPL/benzina	8	7	6
Metano/benzina	8	7	6
Diesel/metano	1	-	-
Benzina	-	1	-
	225	221	223

I mezzi posseduti da Clara sono principalmente mezzi per la raccolta dei rifiuti (circa l'82% del totale), principalmente alimentati a gasolio.

Numero autoveicoli/tipologia	2024
Vasca AVB e costipatore 7 mc	70
Autovettura	25
Autocompattatore tradizionale 16 mc	21
Autocompattatore tradizionale 24 mc	17
Furgone	17
Spazzatrice	8
Autocarro gru 3,5 ton	7
Gancio carica scarrabili	7
Vasca con voltabidoni 2 mc	7
Sponda caricatrice	6
Vasca AVB 5 mc	5
Vasca AVB e costipatore 5 mc	5
Cassonato con gru	4
Gancio carica scarrabili+gru	4
Autocarro	3
Autocarro Officina Mobile	3
Trattore trasporto semirimorchi	3
Autocompattatore Tradizionale 10 mc	2
Monoperatore	2
Pianale con centina	2
"Ecomobile"	1
Autocarro gru 6,5 ton	1
Autocarro Tutor trasporto cose	1
Semirimorchio compattatore	1
Vasca con ribaltabile 2 mc	1
Totale	223

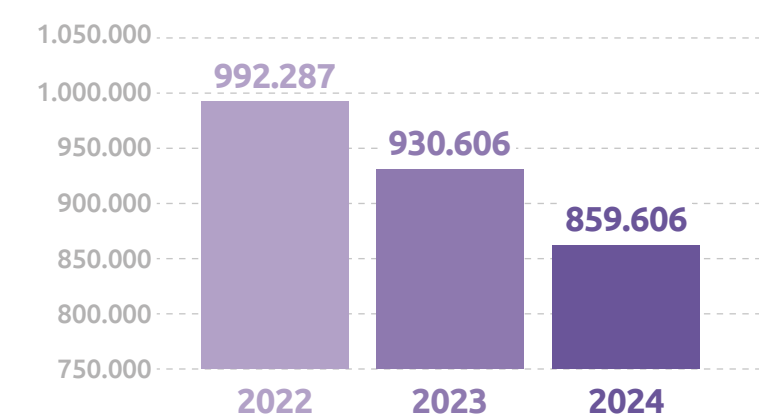


CONSUMI CARBURANTE (LITRI)

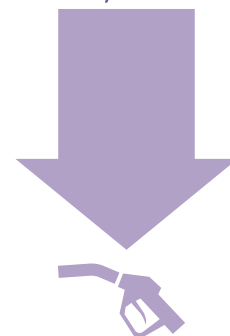
Carburante Autoveicoli	2022	2023	2024
Diesel	992.287	930.606	859.006
Benzina	5.768	3.809	2.435
GPL	1.120	949	815
Metano	3.955	2.391	2.052



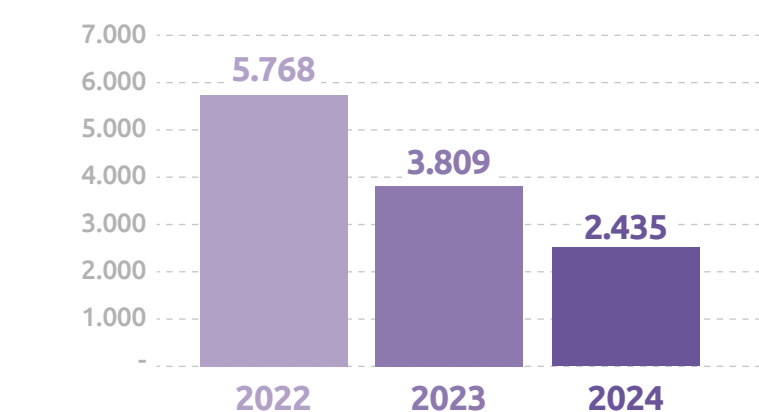
Consumi Diesel (litri)



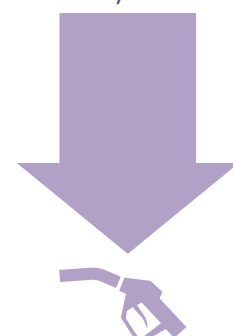
-7,69%



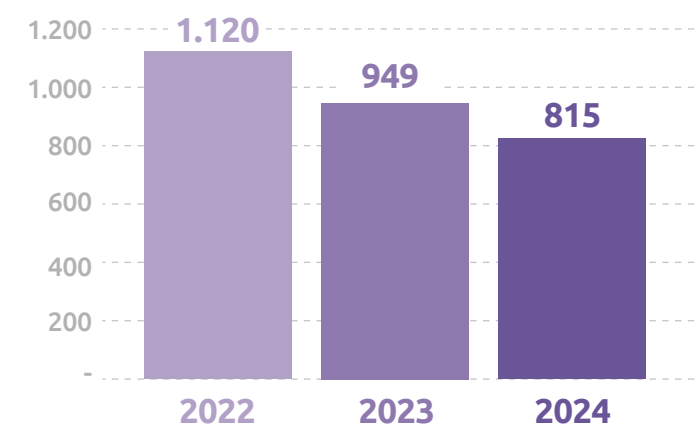
Consumi Benzina (litri)



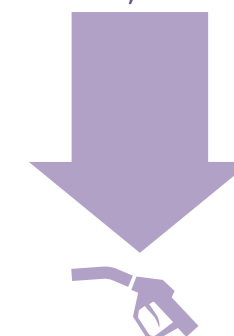
-36,06%



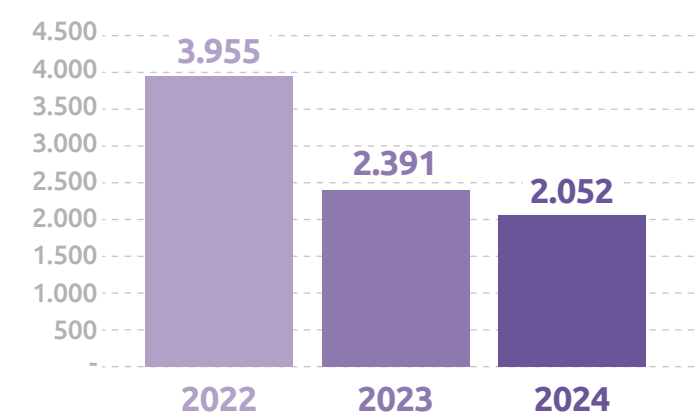
Consumi GPL (litri)



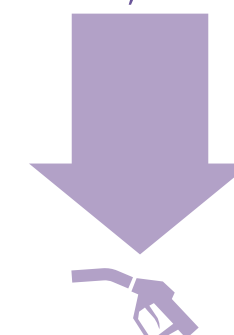
-14,13%



Consumi Metano (mc)



-14,18%



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, 302-3, 302-4, 302-5, 303-5, 305-1

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.



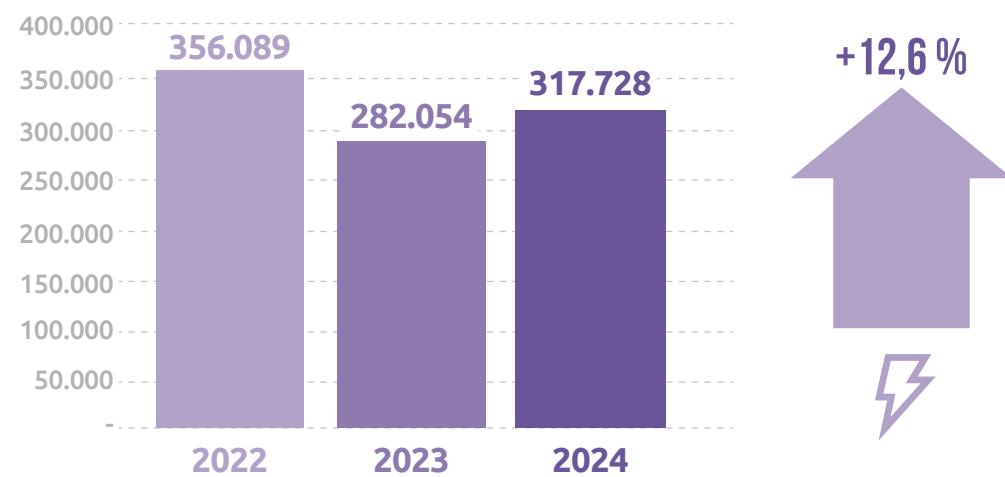
Clara ha definito un Piano Industriale al 2036 che mira a migliorare la sostenibilità delle sue operazioni. La strategia aziendale è orientata verso l'economia circolare e la transizione energetica, cercando di integrare gli obiettivi di business con pratiche sostenibili. Questo impegno si riflette nella 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 ha contribuito a ridurre l'impronta di carbonio dell'azienda e, come si vedrà in seguito, a migliorare la sostenibilità delle operazioni e generare risparmi sui costi energetici.

Relativamente ai consumi energetici (kw), si assiste ad un lieve aumento rispetto al 2023, verosimilmente dovuto alle temperature eccezionalmente elevate dell'estate 2024. Per il 2025 ci si aspetta un miglioramento delle performance a fronte degli interventi di efficientamento energetico degli uffici di Copparo e dell'installazione di un impianto fotovoltaico presso la sede di Cento.

Clara si impegna in una gestione più efficiente delle proprie infrastrutture attraverso una maggiore sensibilizzazione del personale e attraverso misure di contenimento dei consumi valutando anche la diminuzione delle sedi presenti sul territorio.

Energia elettrica 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	2022	2023	2024
Consumi energia (Gj)	41.751	38.445	35.740
Totale rifiuti raccolti (ton)	114.493	116.387	122.777
Indice intensità (Consumi / Volumi x 1000)	364,66	330,32	291,10

Nel caso di Clara, l'analisi dei dati sui consumi energetici dal 2022 al 2024 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.

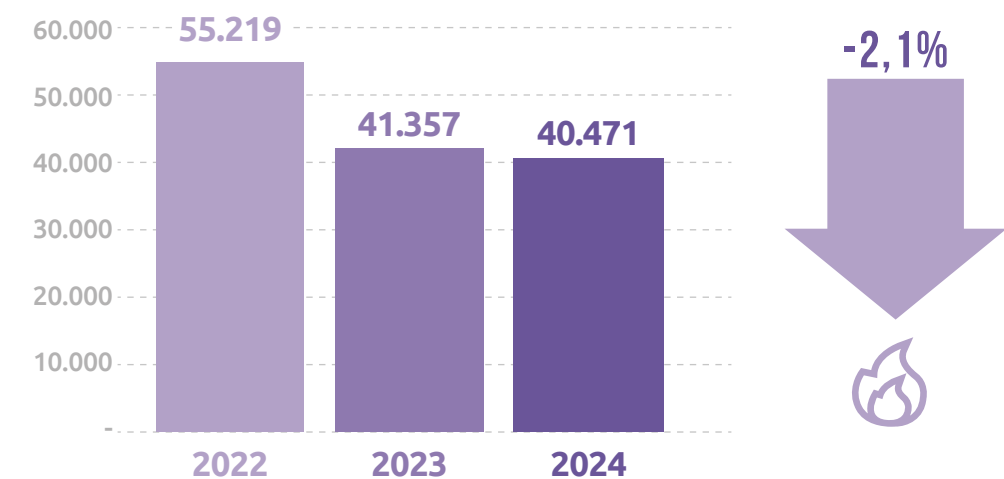
La riduzione costante indica che Clara ha implementato con successo diverse misure per migliorare l'efficienza energetica e ridurre il consumo complessivo di energia.



IL METANO PER RISCALDAMENTO

Nel 2024, rispetto al 2023, c'è stata una ulteriore diminuzione di consumo di gas metano per riscaldamento, a parità di sedi riscaldate, pari al 2,1%. Questo miglioramento è dovuto alla limitazione delle temperature impostate sui termostati (19°C, come stabilito dalla normativa), ad un inverno più mite rispetto all'anno precedente e agli interventi di efficientamento energetico presso la sede di Copparo.

Consumi metano per riscaldamento (smc)

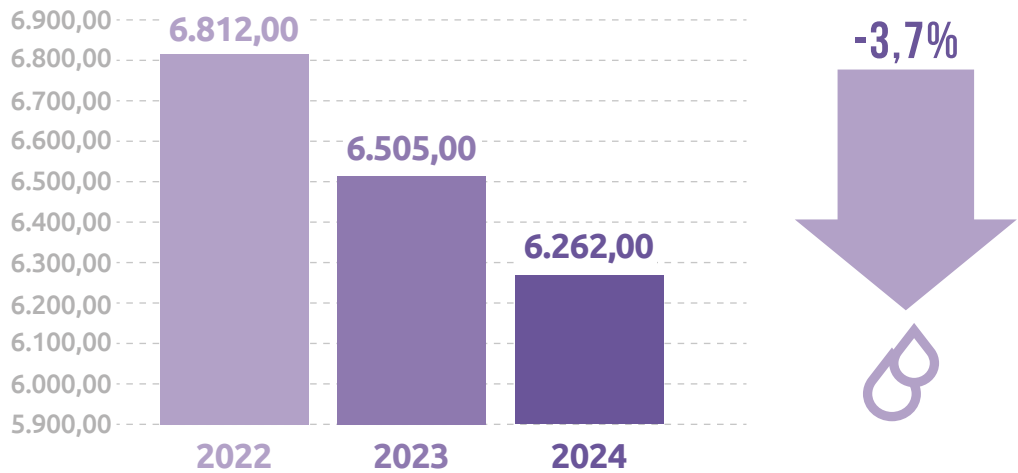


I CONSUMI IDRICI



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

Consumi di acqua (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 anche attraverso la sensibilizzazione di tutte le funzioni dipendenti.

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.

LE EMISSIONI IN ATMOSFERA



Come detto in precedenza, il totale delle emissioni di Clara è largamente dovuto al carburante utilizzato, esattamente per il 99,66%, comunque dovuto, per la quasi totalità, dalle emissioni derivanti dall'utilizzo del gasolio.

Emissioni CO2 - Scope 1	2022	2023	2024
Carburante Autoveicoli (CO2e)			
Emissioni Diesel	2.538,27	2.443,77	2.158,50
Emissioni Benzina	12,47	8,88	5,08
Emissioni GPL	1,74	1,48	1,27
Emissioni Metano	7,87	1,07	0,92
Totale - Emissioni Carburante	2.560,36	2.455,20	2.165,77
Emissioni Gas naturale (metano) riscaldamento o altri usi (CO2e)	24,71	18,51	18,11
Totale - Emissioni Scope 1	2.585,07	2.473,71	2.183,88

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

Intensità emissioni (t CO2e)	2022	2023	2024
Emissioni Scope 1 + Scope 2 di riferimento	2.672,67	2.531,52	2.249,67
Totale rifiuti raccolti (ton)	114.493	116.387	122.777
Indice intensità	0,0233	0,0218	0,0183

7.3 SUOLO, ACQUA E TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ

■ 3-3, 303-3, 303-4, 303-5, 304-2

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, GESTIONE DELLE RISORSE IDRICHE, TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ

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.

Anche la protezione degli habitat naturali è per Clara un elemento imprescindibile della propria missione ambientale. L'azienda promuove una visione integrata della sostenibilità, in cui la salvaguardia degli ecosistemi locali si affianca a una gestione responsabile delle risorse e al coinvolgimento attivo della comunità.

Attraverso progetti educativi, campagne informative e iniziative sul territorio, Clara sensibilizza cittadini, scuole e associazioni sull'importanza della conservazione della flora e della fauna, contribuendo alla diffusione di comportamenti rispettosi dell'ambiente e alla difesa degli equilibri naturali.

Nel solo 2024, Clara ha supportato oltre 350 iniziative di volontariato ambientale, dedicate alla pulizia di spiagge, pinete, golene e aree verdi dai rifiuti abbandonati. Queste attività, oltre a migliorare il decoro urbano e la qualità dell'ambiente, rappresentano un impegno concreto per preservare gli habitat da cui dipende la biodiversità, proteggendo così le specie e gli ecosistemi più fragili.

Clara si pone come promotrice di un cambiamento culturale, che passa attraverso la consapevolezza collettiva e la partecipazione attiva, a favore di un futuro in cui lo sviluppo del territorio sia pienamente compatibile con la protezione della natura.

PER IL PO, PER L' AMBIENTE

Organizzata da alcune associazioni locali in collaborazione con Clara, l'iniziativa ha coinvolto numerosi volontari, per la pulizia della golena del Po nei pressi di Serravalle.

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.

Domenica 7 aprile 2024
Pulizia dell'area golendale del Parco della Rosina a Berra

**PER IL PO
PER L' AMBIENTE**

Ritrovo ore 8.45
via Pennacchiera
piazzale del vecchio traghetto

I sacchi sono forniti da CLARA spa. E' consigliabile portare con sé dei guanti da lavoro e stivali. In caso di maltempo l'evento sarà annullato.

CAPITOLO 8:
**PERFORMANCE
ECONOMICHE**



8.1 GESTIONE ECONOMICA DELL'IMPRESA

■ 2-6, 3-3, 201-1, 203-1, 203-2



	2022	2023	2024
Vendita prodotti / prestazioni	50.308.541	54.559.955	56.463.628
Contributi c/ esercizio Incentivi ATERSIR rd bacino ex CMV	169.404	131.826	25.537
Contributi c/ esercizio Incentivi ATERSIR rd bacino ex AREA	12.735	5.083	4.653
Contributi Coreve		117.500	0
VALORE ECONOMICO GENERATO (VEG)	50.490.680	54.814.364	56.493.818
Fornitori - Costi operativi esterni per consumo materie	2.201.154	2.476.089	1.970.700
Fornitori - Altri costi operativi esterni e servizi	29.003.986	33.278.951	35.634.242
Risorse umane - Costi per il personale	17.175.546	17.576.573	17.014.201
Banche e altri finanziatori - Oneri finanziari	600.431	724.006	827.883
Pubblica amministrazione - Imposte	379.415	326.425	389.611
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (VED)	49.360.532	54.382.044	55.836.637
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO (VET)	1.130.148	432.320	657.181

Negli ultimi tre anni, Clara ha continuato a crescere significativamente, consolidando il proprio impegno nel generare e distribuire valore economico non solo all'interno dell'azienda, ma anche a beneficio del territorio e delle comunità locali. Questi risultati riflettono il ruolo centrale che Clara ricopre nel tessuto socio-economico dei comuni in cui opera, attraverso una gestione attenta e sostenibile delle risorse.



ANNO 2022: CRESCITA E CONSOLIDAMENTO

Il 2022 ha segnato, rispetto all'anno precedente, un ulteriore passo avanti per Clara, con un valore economico generato di 50.490.680€. Le vendite di prodotti e prestazioni sono aumentate a 50.308.541€, mentre i contributi da incentivi sono diminuiti, ma il totale generato è rimasto robusto.

Il valore economico distribuito è salito a 49.360.532€. I fornitori hanno ricevuto 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€, a testimonianza dell'impegno di Clara nel migliorare le condizioni di lavoro. Gli oneri finanziari sono scesi a 600.431€, mentre le imposte sono salite a 379.415€.

Il valore economico trattenuto è cresciuto a 1.130.148€, permettendo a Clara di reinvestire 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€, con una crescita significativa rispetto all'anno precedente. Le vendite sono aumentate a 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€, con un forte incremento dei costi operativi esterni, che sono aumentati a 33.231.489€. I costi per il personale sono cresciuti a 17.576.573€, a dimostrazione dell'impegno di Clara nei confronti dei propri dipendenti. Gli oneri finanziari sono saliti a 724.006€, mentre le imposte sono diminuite leggermente a 326.425€.

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



ANNO 2024: CONSOLIDAMENTO E SOSTENIBILITÀ ECONOMICA

Nel 2024, Clara ha continuato a consolidare il suo percorso di crescita, con un valore economico generato che ha raggiunto 56.493.818 €, segnando un incremento del 3,1% rispetto al 2023. La crescita è stata alimentata principalmente dalle vendite di prodotti e prestazioni, che sono salite a 56.463.628 €. Sebbene i contributi in conto esercizio siano diminuiti rispetto agli anni precedenti, il valore economico generato ha mantenuto un livello robusto, riflettendo l'efficacia delle operazioni aziendali.

Il valore economico distribuito ha raggiunto 55.836.637 €, pari a circa il 99% del valore generato. Le voci principali di spesa sono state i costi operativi esterni, che hanno assorbito una parte significativa del valore generato, con 35.634.242 € destinati ad altri costi operativi e servizi. Si segnala che nel corso del 2024 si è ampliato il ricorso a terzi per le attività di raccolta e ciò ha comportato una contrazione dei costi del personale che si attestano a 17.014.201 €, confermando l'importanza che Clara attribuisce alla cura delle proprie risorse umane. Gli oneri finanziari sono aumentati a 827.883 €, mentre le imposte pagate sono ammontate a 389.611 €, mantenendosi su livelli sostenibili.

Il valore economico trattenuto nel 2024 è stato di 657.181 €, una cifra superiore rispetto all'anno precedente. Sebbene il valore trattenuto rimanga una parte contenuta del totale generato, l'aumento rispetto al 2023 rappresenta un segnale positivo, mostrando una capacità maggiore di autofinanziamento e di reinvestimento per progetti futuri.



UN IMPEGNO PER IL FUTURO

Nel 2024, Clara ha ulteriormente rafforzato il proprio impegno nel creare valore per il territorio e per le comunità locali. L'aumento dei ricavi, insieme alla gestione oculata dei costi e alla crescita del valore trattenuto, dimostrano una solidità finanziaria che non solo consolida il presente, ma prepara l'azienda a proseguire nel suo percorso di sviluppo. L'approccio sostenibile, che ha visto la crescita continua delle performance economico-finanziarie, resta al centro delle politiche aziendali, confermando come ogni euro generato e distribuito sia orientato a sostenere il benessere delle comunità e a garantire la sostenibilità delle attività di Clara nel lungo periodo.

8.2 GESTIONE FINANZIARIA ED INVESTIMENTI

■ 201-1, 203-2



Nel 2024, Clara ha continuato a adottare lo standard GRI (Global Reporting Initiative) per la redazione del suo report di sostenibilità. Questa scelta ha consolidato l'impegno verso la trasparenza e l'allineamento alle migliori pratiche internazionali di rendicontazione, confermando il ruolo di Clara come esempio di eccellenza nella gestione sostenibile delle risorse. Al contempo, in riconoscimento del lungo percorso intrapreso e delle specificità che caratterizzano l'ente, Clara ha deciso di mantenere gli indicatori del Valore Pubblico, sviluppati insieme al CERVAP (Centro di Ricerca sul Valore Pubblico), per continuare a monitorare gli impatti economici e sociali.

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

Clara ha utilizzato il framework del Valore pubblico per valutare le sue performance economico-finanziarie, un approccio che ha consentito di cogliere le specificità di un ente pubblico, fortemente radicato nel territorio e impegnato nello sviluppo delle comunità locali. Gli indicatori del Valore pubblico hanno così rappresentato un mezzo efficace per esprimere la capacità di Clara di generare valore economico e sociale per i comuni e i cittadini.

Nel passaggio allo standard GRI, Clara ha scelto di integrare gli indicatori storici con quelli del GRI, garantendo così una continuità con il passato e valorizzando la sua esperienza, pur aderendo agli standard internazionali. Questo approccio permette all'azienda di continuare a rispondere alle esigenze del territorio, mantenendo al centro delle sue attività il benessere delle comunità locali e il sostenibile sviluppo sociale ed economico.

INDICE DI COPERTURA DELLE IMMOBILIZZAZIONI CON PATRIMONIO NETTO

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.

Copertura immobilizzazione con patrimonio netto	2022	2023	2024
TOTALE PATRIMONIO NETTO	3.520.418,77 €	3.789.869,70 €	4.039.404 €
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI	10.014.802,29 €	11.961.764,38 €	12.014.922 €
Copertura immobilizzazione con patrimonio netto	35,15%	31,68%	33,62%

- **2022:** L'indice era al **35,15%**. Questo valore indica che il 35,15% delle immobilizzazioni era coperto dal patrimonio netto, evidenziando una parziale autonomia finanziaria. Tuttavia, la copertura rimaneva inferiore al 50%, mostrando ancora una dipendenza significativa da fonti di finanziamento esterne.
- **2023:** L'indice è sceso al **31,68%**. Questo calo rispetto al 2022 rappresenta una diminuzione della capacità del patrimonio netto di coprire le immobilizzazioni. Il decremento è un segnale di attenzione che potrebbe derivare da un aumento delle immobilizzazioni non compensato da una crescita proporzionale del patrimonio netto, o da una sua riduzione relativa.
- **2024:** L'indice è risalito al **33,62%**. Questo lieve miglioramento rispetto al 2023 suggerisce una leggera ripresa della copertura, pur mantenendosi comunque su livelli contenuti che denotano una persistente necessità di ricorrere a capitale di terzi.

L'andamento mostra quindi un miglioramento dal 2022 rispetto al 2021 (non mostrato in questa serie ma noto), una successiva flessione nel 2023, e un parziale recupero nel 2024.

Pur registrando un indice di copertura ancora contenuto, l'azienda continua a porre attenzione alla gestione del capitale e al miglioramento della redditività, al fine di ridurre progressivamente la dipendenza da fonti di finanziamento esterne e accrescere la propria resilienza.

Va comunque considerato che, data la natura di Clara come società a totale capitale pubblico e caratterizzata da una limitata capitalizzazione, il ricorso al capitale di terzi per finanziare investimenti infrastrutturali rappresenta una modalità fisiologica e strutturale di gestione finanziaria.

ROE NETTO (RETURN ON EQUITY)

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.

ROE Netto	2022	2023	2024
Utile (perdita) esercizio	431.473 €	269.449 €	249.531 €
TOTALE PATRIMONIO NETTO	3.520.419 €	3.789.870 €	4.039.404 €
ROE Netto	12,26%	7,11%	6,18%

- **2022:** Il ROE era al **12,26%**. Questo valore elevato mostrava una buona capacità dell'azienda di generare utili rispetto al patrimonio netto disponibile, suggerendo un'efficace gestione operativa o un incremento dei ricavi rispetto agli anni precedenti.
- **2023:** Il ROE è sceso al **7,11%**. Questo decremento, pur mantenendo un valore positivo e superiore al 2021, evidenziava una diminuzione della redditività rispetto al 2022. La flessione è principalmente attribuibile a una riduzione dell'utile netto a fronte di un patrimonio netto in crescita.
- **2024:** Il ROE rimane in linea con il dato 2023; il leggero calo è determinato da una lieve contrazione dell'utile a fronte di una crescita del patrimonio netto.

Nel complesso, l'azienda ha mostrato un **importante miglioramento della redditività nel 2022**, seguito da un **progressivo indebolimento nel 2023 e nel 2024**.

Mantenere un ROE elevato e stabile richiede una gestione attenta sia dei margini operativi sia della struttura patrimoniale. Tuttavia, per una realtà come Clara, orientata alla fornitura di servizi pubblici piuttosto che alla massimizzazione del profitto, livelli di ROE moderati possono risultare comunque coerenti con una gestione finanziaria sostenibile e con gli obiettivi istituzionali.

INDICE DI INDEBITAMENTO A LUNGO TERMINE

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

Indice di indebitamento a lungo termine	2022	2023	2024
Passività a medio-lungo termine	3.611.842 €	2.433.730 €	5.284.160
Totale Capitale di finanziamento	35.177.837 €	35.879.222 €	36.739.630
Indice di indebitamento a lungo termine	10,27%	6,78%	14,38%

■ 201-1, 201-4, 203-2

- **2022:** L'indice si attestava al **10,27%**. Questo valore indicava un moderato ricorso al debito a lungo termine, segnalando una struttura finanziaria equilibrata e un'esposizione contenuta al rischio di indebitamento.
- **2023:** L'indice è sceso ulteriormente al **6,78%**. Questa diminuzione rispetto al 2022 rifletteva una strategia di gestione prudente delle passività, con una riduzione del debito a lungo termine che ha contribuito a migliorare la stabilità finanziaria e a ridurre il rischio complessivo dell'azienda.
- **2024:** L'indice è risalito al **14,38%**. Questo incremento è riconducibile a una diversa struttura di finanziamento. Nonostante l'aumento, il livello di indebitamento a lungo termine resta contenuto e compatibile con una gestione finanziaria prudente.

L'andamento dell'indice evidenzia una fase di progressiva riduzione dell'indebitamento fino al 2023, seguita da un successivo aumento nel 2024 dovuto a una riorganizzazione della struttura del debito esistente.

In un contesto come quello di Clara, caratterizzato da una limitata capitalizzazione e dalla necessità di mantenere equilibrio finanziario, il monitoraggio dell'indice di indebitamento resta essenziale per garantire la sostenibilità a lungo termine.

INDICE DI INDEBITAMENTO A BREVE TERMINE

L'indice di indebitamento a breve termine misura la proporzione delle passività a breve termine (debiti esigibili entro l'anno) rispetto al totale del capitale di finanziamento.

Questo indicatore consente di valutare quanto l'azienda dipenda da obbligazioni a breve scadenza per sostenere la propria struttura finanziaria.

Indice di indebitamento a breve	2022	2023	2024
Passività a breve termine	28.045.575 €	29.655.622 €	27.416.066 €
Totale Capitale di finanziamento	35.177.837 €	35.879.222 €	36.739.630 €
Indice di indebitamento a breve	79,73%	82,65%	74,62%

- **2022:** L'indice si attestava al **79,73%**, indicando una dipendenza rilevante da passività a breve termine per finanziare l'attività dell'azienda.
- **2023:** L'indice è aumentato al **82,65%**, mostrando un ulteriore **incremento della pressione finanziaria** a breve termine, con una dipendenza ancora maggiore dalle passività a breve scadenza rispetto all'anno precedente.
- **2024:** L'indice è sceso al **74,62%**, indicando una **riduzione significativa** del debito a breve termine rispetto al totale del capitale di finanziamento, migliorando la situazione di liquidità e riducendo il rischio associato a scadenze ravvicinate.

Il 2024 ha registrato un miglioramento dell'indice di indebitamento a breve termine rispetto agli anni precedenti, riflettendo un'evoluzione positiva nella gestione finanziaria. Consapevole della necessità di consolidare ulteriormente questi progressi, Clara sta intensificando gli sforzi per ottimizzare il flusso di cassa e ridurre gradualmente la dipendenza da passività a breve termine, con l'obiettivo di garantire una struttura finanziaria sempre più robusta e pronta a sostenere la crescita futura.

Nel Bilancio di Sostenibilità 2024, Clara ha scelto di integrare gli indicatori di Valore Pubblico nella versione aggiornata degli standard GRI. Questa decisione rappresenta un'evoluzione naturale del percorso avviato negli anni precedenti, valorizzando le competenze e i risultati raggiunti fino al 2023 e allineandosi alle best practice internazionali. L'integrazione garantisce la continuità con le serie storiche e offre una rappresentazione fedele delle performance economico-finanziarie di un'azienda a totale capitale pubblico con caratteristiche uniche. Grazie a questa rendicontazione, Clara ribadisce nel 2024 il proprio impegno per la trasparenza, la sostenibilità e il benessere delle comunità che serve.

8.3 LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA DI CLARA

La sostenibilità economica rimane un pilastro fondamentale per Clara, una società che da anni si impegna non solo a generare valore per i suoi stakeholder, ma anche a garantire una gestione finanziaria solida e trasparente. Di seguito vengono presentati alcuni indicatori relativi al framework del Valore Pubblico, con particolare focus sul "miglioramento delle performance". Le performance economico-finanziarie di Clara dal 2022 al 2024 testimoniano il continuo miglioramento della solidità dell'ente, con evidenti progressi in termini di **ricavi, flusso di cassa e copertura delle immobilizzazioni**, a conferma dell'efficace gestione delle risorse e della crescente capacità di sostenere investimenti e progetti infrastrutturali (vedi tabella pagina 124/125).



AUMENTO DEI RICAVI

Nel triennio 2022-2024 i ricavi netti sono cresciuti da **50,3 M€ a 56,5 M€**, con un incremento complessivo di oltre il 12%. Anche per l'esercizio 2024 la tariffa MTR ha ribadito il meccanismo di copertura dei costi ammissibili, con una quota di ricavi riconosciuti a garanzia di circa 3,5 M€ che si manifesterà monetariamente negli anni successivi. Questo andamento positivo, conseguito nonostante le dinamiche inflazionistiche e i vincoli tariffari, conferma la capacità di Clara di generare valore economico in modo sostenibile.

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, a partire dall'esercizio 2023, poichè il metodo tariffario definisce un limite di crescita annuale, ma ricavi a garanzia della copertura dei costi ammissibili, si sono considerati ricavi di competenza che avranno manifestazione monetaria nelle annualità successive.



ANDAMENTO DEL VALORE AGGIUNTO

Il valore aggiunto ha mostrato una lieve crescita da **20,12 M€ (2022)** a **20,28 M€ (2023)**, per poi stabilizzarsi a **19,63 M€** nel 2024. Il piccolo rallentamento è riconducibile a maggiori costi esterni, ma nel complesso il dato rimane su livelli elevati, a testimonianza di un'efficace azione di ottimizzazione dei processi operativi avviata negli ultimi esercizi.



ANDAMENTO DEI COSTI DI PRODUZIONE

L'andamento dei costi della produzione nel triennio 2022-2024 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. Nonostante l'aumento dei costi, la crescita del valore aggiunto e dei ricavi 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 aumentati significativamente tra il 2022 e il 2024. 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 2022 al 2024 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.

Leva del Valore		Tipi di performance rendicontate	Formula	2022	2023	2024
	Aumento dei ricavi	Ricavi	Ammontare ricavi prodotti e servizi (al netto dei contributi e degli altri ricavi)	50.308.541 €	54.559.955€	56.463.628 €
	Aumento del valore aggiunto	Valore aggiunto	Ricavi operavi-costi operativi esterni	20.123.592 €	20.279.362 €	19.626.979 €
	Monitoraggio dei costi di produzione	Costi della produzione	Ammontare costi operativi (relativi a materia ed altri costi operativi esterni)	50.087.728 €	54.838.696 €	55.844.644 €
	Aumento dei ricavi relativi ai processi di filiera	Proventi CONAI	Somma dei PROVENTI CONAI (corrispettivi riconosciuti dai sistemi collettivi di compliance agli obblighi di responsabilità estesa dei produttori e degli utilizzatori di imballaggi)	2.610.483 €	2.859.966 €	3.498.612 €

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



9.1 L'IMPEGNO PER IL TERRITORIO E LA COMUNITÀ

■ 413-1, 306-2, 203-1

Clara è un'azienda profondamente legata al territorio in cui opera. Per questo, promuove il coinvolgimento attivo di cittadini, istituzioni, soci e dipendenti nella costruzione di un modello di sviluppo che coniughi sostenibilità ambientale, coesione sociale ed equilibrio economico. L'obiettivo è favorire una partecipazione diffusa orientata al bene comune.



EDUCAZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ

Fin dalla sua fondazione, Clara ha investito nell'educazione ambientale, con progetti rivolti al mondo scolastico. "Pianeta Clara" è il programma storico dell'azienda, proposto gratuitamente a tutte le scuole dei Comuni serviti, dalla scuola dell'infanzia alla secondaria di secondo grado. L'offerta prevede incontri formativi, laboratori, attività ludico-didattiche, visite guidate e concorsi a premi.

L'iniziativa coinvolge in media tra i 7.000 e gli 8.000 studenti ogni anno, portando in aula tematiche cruciali come la gestione responsabile dei rifiuti, lo sviluppo sostenibile, l'economia circolare, la tutela delle risorse naturali e l'educazione alla cittadinanza.



INIZIATIVE ECOLOGICHE E VOLONTARIATO AMBIENTALE

Clara supporta concretamente le associazioni e i gruppi di volontariato che promuovono interventi di pulizia del territorio, fornendo materiali per la raccolta dei rifiuti, gestendo il ritiro e lo smaltimento dei materiali recuperati e collaborando alla promozione delle iniziative. Questo impegno riflette il valore ambientale, educativo e sociale attribuito dall'azienda a queste azioni.



RELAZIONI CON GLI UTENTI

La centralità dell'utente è un principio guida per Clara. In ciascun Comune servito è attivo uno sportello di prossimità, accessibile su appuntamento per gestire le principali pratiche contrattuali. In alcune sedi è possibile anche ritirare o sostituire i contenitori per la raccolta domiciliare senza necessità di prenotazione.

L'assistenza è garantita anche attraverso un numero verde (800-881133) e tramite servizi digitali accessibili dal sito Clarambiente.it, che permettono di richiedere interventi, segnalare disservizi, gestire la posizione tariffaria e inviare reclami.

A tutto questo si affianca l'app Junker per Clara, che consente agli utenti di consultare il calendario dei ritiri, localizzare contenitori e Centri di Raccolta, ottenere informazioni sul corretto smaltimento tramite codice a barre, e inviare segnalazioni geolocalizzate di rifiuti abbandonati.

Attraverso l'integrazione dei canali digitali e del supporto telefonico, Clara assicura un servizio capillare, trasparente e conforme agli standard di qualità definiti da ARERA.



SERVIZI PER UTENZE CON ESIGENZE SPECIFICHE

Clara garantisce un servizio gratuito per la raccolta di pannolini, pannoloni e ausili sanitari, destinato a famiglie con bambini fino a 3 anni o a persone con necessità sanitarie documentate. L'accesso al servizio avviene tramite autocertificazione.



RACCOLTA DEGLI INDUMENTI USATI

La raccolta degli abiti usati è affidata a Humana People to People Italia, organizzazione umanitaria che reinveste integralmente gli utili in progetti di cooperazione internazionale e iniziative sociali e ambientali in Italia. Humana opera con autorizzazioni regolari per stoccaggio, trasporto e trattamento dei capi.



PROGETTO "I FARMACI CHE NON USI RIPORTALI IN FARMACIA"

Avviato nell'agosto 2024, questo progetto ha permesso in pochi mesi di raccogliere 3.300 confezioni di farmaci non scaduti, per un valore complessivo di circa 43.000 euro. L'iniziativa contribuisce alla riduzione dello spreco e rafforza la cultura della responsabilità collettiva.



CAMPAGNA ComacchioVALE

Durante la stagione estiva 2024, Clara ha avviato la prima fase della campagna ComacchioVALE. L'obiettivo è stato quello di sensibilizzare cittadini e turisti ai cambiamenti previsti nei Lidi a partire dal 2025, puntando sul concetto di "valore", inteso sia come rispetto e tutela dell'ambiente, sia come valorizzazione del territorio di Comacchio, in un'ottica di responsabilità condivisa.



INCLUSIONE SOCIALE E LAVORO

Nel 2024 Clara ha collaborato con sette cooperative sociali attive in Emilia-Romagna, con l'obiettivo di creare opportunità di lavoro per persone svantaggiate o con disabilità. Le cooperative hanno svolto servizi per conto dell'azienda, tra cui spazzamento manuale, svuotamento cestini, pulizia dei mercati, oltre ad attività di educazione ambientale e animazione territoriale.



CUSTOMER SATISFACTION

La misurazione del livello di soddisfazione delle utenze, sia domestiche sia non domestiche, rappresenta un elemento centrale nella strategia di ascolto e dialogo continuo che Clara promuove da sempre nei confronti dei cittadini.

A tal fine, l'azienda affida annualmente l'esecuzione di indagini di customer satisfaction a istituti di ricerca specializzati. L'obiettivo è quello di monitorare in modo sistematico la percezione dei servizi erogati, raccogliendo indicazioni utili per orientare le politiche di miglioramento continuo.

L'indagine, condotta negli ultimi quattro anni da Quaeris srl, viene realizzata su un campione statisticamente rappresentativo dell'utenza Clara, selezionato sulla base di criteri quali la tipologia (domestica o non domestica), l'area geografica, l'età, il genere e la composizione del nucleo familiare. La somministrazione del questionario avviene con metodologia mista, tramite interviste telefoniche e compilazione online.

Il modello adottato consente di:

- verificare gli effetti delle azioni di miglioramento introdotte nei servizi e nella relazione con l'utenza;
- rilevare l'evoluzione dei giudizi nel tempo e il grado di attenzione e sensibilità su specifici aspetti del servizio;
- fornire un quadro strategico-operativo per
 - valorizzare i punti di forza aziendali percepiti dagli utenti;
 - individuare le aree critiche su cui intervenire;
 - comprendere il peso che gli utenti attribuiscono alle diverse componenti del servizio;
 - migliorare o attivare nuove modalità di relazione.

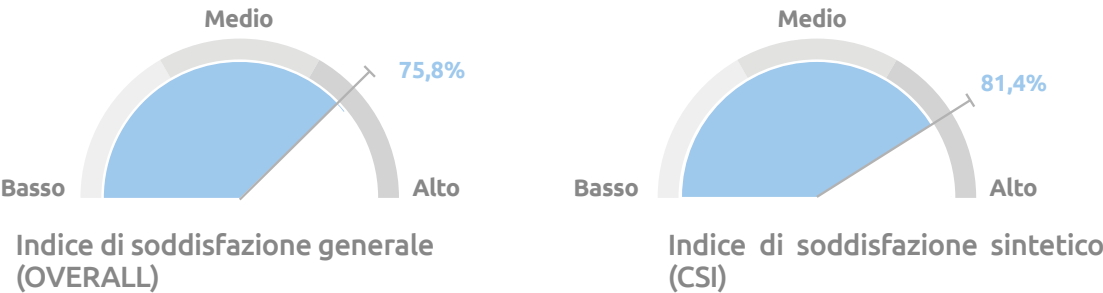
I temi oggetto di analisi riguardano, tra gli altri, la pulizia di strade e spazi pubblici, l'efficienza e la puntualità della raccolta rifiuti, il comportamento degli operatori, i servizi di ritiro a domicilio (ingombranti e verde), la qualità dei Centri di Raccolta, il funzionamento degli sportelli fisici e digitali, fino all'usabilità del sito internet e delle piattaforme online.

Le risposte dell'ultima indagine, eseguita ad aprile 2025, confermano un ottimo livello di gradimento, con l'indice sintetico di soddisfazione (ICS) che si attesta sul valore di 81,4, in una scala da 1 a 100, in crescita rispetto alle due precedenti analisi (80,4 nel 2023 e 81,0 nel 2024). Si tratta di un dato ampiamente superiore alla soglia di accettabilità, convenzionalmente posta al valore di 70.

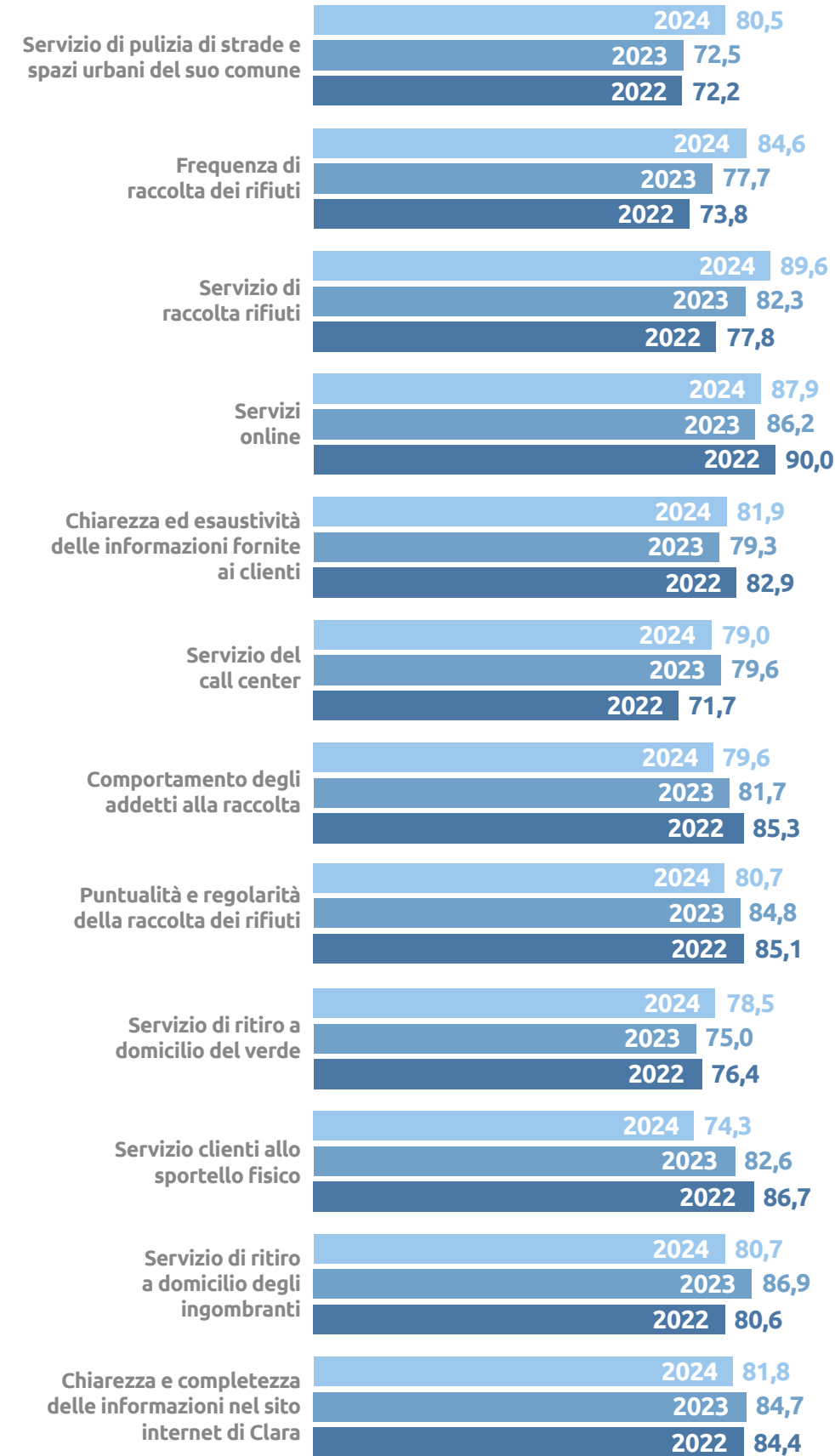
Molto positivo anche l'indice generale di soddisfazione (Overall) basato sulla domanda diretta «Secondo la sua esperienza, considerando Clara in tutti i suoi aspetti, quanto considera soddisfacente il servizio secondo una scala che va da 1 a 10?», che si attesta sul valore di 75,8, in crescita rispetto alla rilevazione del 2023 (73,9) e in lieve calo rispetto a quella del 2024 (76,2).

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: generale (OVERALL) e sintetico (CSI)



Indici di soddisfazione: dettaglio



9.2 RAPPORTI CON ISTITUZIONI ED ENTI TERRITORIALI



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.

CONF SERVIZI 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.

LEGAMBIENTE

Clara collabora attivamente con Legambiente Emilia-Romagna e con Legambiente circolo Delta del Po per iniziative di sensibilizzazione e divulgazione ambientale, a livello locale e regionale.

PARCO DEL DELTA DEL PO

Collaboriamo alle iniziative di educazione ambientale e tutela del territorio organizzate dall'Ente.

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.

IL NOSTRO NETWORK

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

■ 413-1, 415-1

9.3 SPONSORIZZAZIONI ED EROGAZIONI LIBERALI

■ 413-1, 413-2

Clara sostiene attivamente le realtà associative e i gruppi presenti nei Comuni soci, contribuendo alla crescita sociale, culturale e ambientale del territorio.



Questo impegno si traduce in due forme principali: sponsorizzazioni di eventi e manifestazioni e erogazioni liberali a favore di soggetti particolarmente attivi nel promuovere il benessere collettivo.

Le sponsorizzazioni rappresentano uno strumento attraverso cui l'azienda intende valorizzare la propria immagine e i propri servizi, incrementare la visibilità sui media, rafforzare il senso di appartenenza dei dipendenti e generare un impatto positivo sul territorio. In linea con la propria missione, Clara privilegia il sostegno a iniziative che promuovano tematiche ambientali, la gestione responsabile dei rifiuti o, più in generale, progetti a forte valenza sociale, culturale ed ecologica.

Le erogazioni liberali, invece, non prevedono necessariamente un ritorno in termini di visibilità o comunicazione. Anche in questo caso, tuttavia, l'azienda indirizza il proprio contributo verso associazioni, enti e istituzioni che realizzano attività coerenti con i valori aziendali e finalizzate alla valorizzazione del territorio servito.

L'assegnazione di sponsorizzazioni e contributi segue una procedura formalizzata e approvata dall'organo amministrativo, che prevede la definizione annuale di un budget per ciascun Comune socio. Le richieste pervenute dagli organizzatori vengono esaminate in base alla loro coerenza con la mission aziendale e sottoposte alla valutazione del Comune di riferimento. Il Comune esprime quindi il proprio parere in funzione delle priorità locali e della disponibilità di risorse, autorizzando o meno l'intervento di Clara.

Questo approccio garantisce trasparenza, tracciabilità e condivisione delle decisioni, coinvolgendo direttamente i Comuni nella scelta delle iniziative da sostenere.



Supporto a iniziative per la Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne.

In occasione del 25 novembre, Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne, Clara ha sostenuto il Centro Donna Giustizia di Ferrara e l'evento "Viva Vittoria", che si è svolto presso il Castello Estense di Ferrara nelle giornate di sabato 23 e domenica 24 novembre. L'evento, patrocinato dalla Consigliera di Parità della Provincia di Ferrara, dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, dall'Università di Ferrara, e dall'Arcidiocesi di Ferrara e Comacchio, ha visto la partecipazione di numerosi enti e realtà locali impegnati nella lotta contro la violenza di genere.

L'iniziativa, che ha avuto luogo in Piazza Castello, ha visto l'esposizione e la vendita di coperte realizzate attraverso il contributo di migliaia di persone, che hanno partecipato creando quadrati di maglia. Il ricavato dell'evento, unitamente alle donazioni ricevute, tra cui quella di Clara, è stato interamente destinato al Centro Donna Giustizia di Ferrara, per sostenere progetti di autonomia dedicati alle donne vittime di violenza.

Per Clara, questa iniziativa ha rappresentato una opportunità importante di partecipazione e solidarietà, contribuendo alla sensibilizzazione delle comunità locali sul delicato e urgente tema della violenza contro le donne. L'azienda ha voluto essere parte di una rete di relazioni che promuove la consapevolezza e l'impegno collettivo per contrastare questo fenomeno, supportando progetti che favoriscono l'autonomia e il recupero delle donne che hanno subito violenza.

Nel corso del 2024, Clara ha supportato 23 eventi e iniziative culturali, attraverso sponsorizzazioni e donazioni, rafforzando il proprio ruolo di attore attivo e responsabile nello sviluppo del tessuto sociale e culturale dei territori serviti.

Di seguito l'elenco:

BENEFICIARIO	EVENTO
Associazione Parco I Gorgi ODV	Installazione sistemi di raccolta differenziata a Cento
Comune di Cento	Tappa Giro D'Italia a Cento
Benedetto XIV S.S.D. a r.l	Attività di Baskin tesserati diversamente abili, Cento
Associazione Volano Borgo Antico	Trofeo Volano Borgo antico, Codigoro
Polisportiva ASD Doro	La Corrida degli scariolanti, Codigoro
Pro Loco di Codigoro	Magie di Natale, Codigoro
Comune di Codigoro	Help Planet, Codigoro
Coop.va Girogirotondo	Carnevale sull'acqua, Comacchio
C.N.A. Ferrara Servizi ed informatica srl	Moda, Danza Acconciatura Scala storica tre Ponti, Comacchio
Pro Loco Copparo	Capodanno in piazza, Copparo
CANOA CLUB "Amici del fiume" A.P.S. A.S.D.	Puliamo il Po, Fiscaglia
Associazione turistica Pro Loco	Sagra della vongola, Goro
Proloco Poggio Renatico	Serata per un amico, Poggio Renatico
Proloco Poggio Renatico	Arena Life, Poggio Renatico
Comitato Carnevale Poggio Renatico	Carnevale bambini, Poggio Renatico
I sogni son desideri APS	La stella dei desideri, Tresignana
Proloco Serravalle Insieme Aps	Weekend dei Motori, Memorial sulle strade di Passarelle e Zucconelli, Festa D'estate, Riva del Po
Uisp Comitato Territoriale di Ferrara APS	Gran Fondo tra Valli e Delizie, Portomaggiore
Pro Loco	Mostra Arte Contemporanea Let Me Write, Portomaggiore
Associazione Polifoni Nuovo Echo	Concorso Musicale Nazionale 'Lodovico Agostini', Portomaggiore
Pro Loco San Carlo	Sagra della Zucca e del cappellaccio IGP, Terre del Reno
Parrocchia di Sant' Agostino	Attività e progetti Festa del Patrono, Terre del Reno
Centro Donna Giustizia	VivaVittoria, Ferrara

9.4
CONVENZIONI
E PROTOCOLLI

Collaborazioni per la salvaguardia ambientale e la solidarietà

■ 3-3, 413-1, 413-2



Nel 2024, Clara ha rinnovato la convenzione con il Comune di Cento e con Agriambiente Ferrara ODV per il servizio ausiliario di vigilanza ambientale e zoofila. L'obiettivo principale della convenzione è di garantire una presenza attiva delle Guardie Particolari Giurate Volontarie (G.P.G.V.) e degli ispettori di Agriambiente sul territorio comunale, offrendo un servizio pubblico volontario complementare a quello ordinariamente svolto dal Corpo di Polizia Locale. Questo servizio si propone di favorire l'educazione al rispetto della legalità e la tutela dell'ambiente, con un focus particolare sul contrasto al degrado e all'abbandono indiscriminato dei rifiuti.

Inoltre, all'inizio del 2024, Clara ha sottoscritto un accordo con l'impresa sociale Last Minute Market per sostenere il progetto "I farmaci che non usi riporti in farmacia", in collaborazione con Federfarma Ferrara. Questa iniziativa invita i cittadini a donare i farmaci inutilizzati ma ancora validi, favorendo una significativa riduzione degli sprechi e promuovendo comportamenti responsabili verso la comunità.



Il progetto invita i cittadini a donare i farmaci inutilizzati conferendoli nei contenitori arancioni, facilmente riconoscibili, posti nelle farmacie e parafarmacie aderenti al progetto. Sono accettati farmaci non scaduti, con almeno 6 mesi di validità residua, che siano stati conservati correttamente nelle confezioni originali. Una volta raccolti, i farmaci vengono selezionati e catalogati da Last Minute Market, per essere successivamente distribuiti a organizzazioni non lucrative di utilità sociale che operano nel settore dell'assistenza sanitaria, sia in Italia che all'estero, attraverso progetti di cooperazione.

L'iniziativa, avviata nell'agosto del 2024 con la partecipazione di 20 farmacie, ha permesso di raccogliere e redistribuire, entro dicembre dello stesso anno, circa 3.300 confezioni di farmaci ancora perfettamente utilizzabili, per un valore complessivo di 43.000 euro. Di questi, il 70% è stato destinato all'estero tramite ONG nazionali, supportando missioni sanitarie in tutto il mondo. Il restante 30% è stato redistribuito in Italia, principalmente in Emilia-Romagna, per supportare associazioni e ambulatori che assistono persone in condizioni di difficoltà sociale.

Nel 2025, il progetto prevede l'estensione della raccolta ad almeno altri 20 punti vendita sul territorio, continuando a promuovere solidarietà e sostenibilità attraverso azioni concrete di contrasto agli sprechi e di supporto alle persone più vulnerabili.

9.5 EDUCAZIONE AMBIENTALE: RUOLO E IMPATTO DELLA NOSTRA ATTIVITÀ

■ 413-1, 413-2



Questo progetto si inserisce nel quadro dell'Agenda 2030 e dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, con l'intento di sensibilizzare i giovani sulle tematiche della sostenibilità e di incoraggiare comportamenti responsabili in merito alla protezione dell'ambiente e alla cura della "casa comune".

Pianeta Clara è un programma gratuito che coinvolge le scuole di ogni ordine e grado, dalle scuole materne alle superiori, con attività che spaziano da incontri a laboratori, attività creative, visite guidate e iniziative a premi. L'obiettivo del progetto è stimolare la curiosità degli studenti, sviluppare competenze ambientali, promuovere comportamenti etici e incoraggiare il confronto tra diverse visioni e percorsi. Le metodologie didattiche differenziate, in base al livello scolastico, mirano a coinvolgere gli studenti in modo emotivo ed esperienziale, utilizzando anche materiali digitali in linea con l'approccio sostenibile.

Negli ultimi anni, il progetto ha coinvolto mediamente tra i 7.000 e gli 8.000 studenti all'anno, trattando tematiche rilevanti come la gestione dei rifiuti, lo sviluppo sostenibile, l'economia circolare, la conservazione delle risorse, l'educazione civica e culturale. Questi argomenti sono cruciali per i cittadini di oggi e di domani, i quali sono chiamati a contribuire al cambiamento necessario per affrontare le sfide del nostro tempo.

Ogni anno, gli studenti esplorano il tema dei rifiuti da diverse angolazioni, partendo dai materiali che li compongono, passando per il loro smaltimento e analizzando gli impatti ambientali derivanti dalla loro gestione non corretta. In continuità con gli anni precedenti, l'edizione 2024 del progetto mantiene il focus su un Pianeta Clara ideale, dove ogni oggetto e materiale è valorizzato e rientra in un circolo virtuoso, un mondo in cui nulla va sprecato e dove il riciclo, il recupero e il riutilizzo sono pratiche quotidiane.

I messaggi trasmessi attraverso il progetto sono in linea con gli obiettivi di sostenibilità di Clara e con i Goals dell'Agenda 2030, in particolare con i seguenti traguardi:



Target 11.6: Ridurre l'impatto ambientale negativo pro-capite delle città, con particolare attenzione alla qualità dell'aria e alla gestione dei rifiuti urbani;



Target 12.5: Ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, il riciclo e il riutilizzo.



Target 12.8: Garantire che tutti abbiano accesso alle informazioni sullo sviluppo sostenibile e sugli stili di vita in armonia con la natura.



Target 13.3: Migliorare l'istruzione e la sensibilizzazione sulla mitigazione del cambiamento climatico.



Target 14.1: Prevenire e ridurre l'inquinamento marino, in particolare quello derivante da attività terrestri.



Le attività didattiche sono strutturate in modo da utilizzare linguaggi e metodi adeguati alle diverse fasce di età.

Le tecnologie didattiche moderne, con le loro potenzialità interattive, hanno un ruolo centrale nel favorire l'apprendimento attraverso metodologie attive e partecipative, stimolando la creatività e favorendo la condivisione degli obiettivi.

In particolare:

- Per la scuola dell'infanzia e il primo ciclo della scuola primaria, gli approcci sono prevalentemente emozionali e manipolativi, con attività ludiche e sensoriali.
- Per le scuole primarie e le secondarie di primo e secondo grado, sono previsti laboratori esperienziali e scientifico-sperimentali, con approfondimenti su tematiche di maggiore complessità.

Gli ultimi due anni scolastici si sono arricchiti della collaborazione con Humana People to People, che ha proposto focus specifici sui rifiuti tessili.

Nel 2023-24, 118 scuole hanno partecipato al progetto con 406 classi, coinvolgendo un totale di 7.972 alunni.

Complessivamente sono state svolte 866 ore di attività, con un altissimo livello di gradimento da parte degli studenti e degli insegnanti.



INDICE DEI
CONTENUTI
GRI

Statement of use	Il Bilancio di sostenibilità di Clara relativo all'esercizio 2024 [01 gennaio – 31 dicembre 2024] 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	Riferimento ESRS
GRI 2 - INFORMATIVE GENERALI - VERSIONE 2021		
Nr	Descrizione	
L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione		
2-1	Dettagli organizzativi	1.2 Valori, Mission e Vision
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota Metodologica 1.5 La strategia e gli impegni per lo sviluppo sostenibile
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota Metodologica
2-4	Revisione delle informazioni	Nota Metodologica
Attività e lavoratori		
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.1 La nostra storia 1.2 Valori, Mission e Vision 1.3 Quadro normativo 1.4 I servizi: expertise, professionalità e collaborazione 1.5 La strategia e gli impegni per lo sviluppo sostenibile 8.1 Performance economiche / La sostenibilità economica di CLARA SpA
2-7	Dipendenti	1.1 La nostra storia 6.1 La famiglia di CLARA S.p.A.
2-8	Lavoratori non dipendenti	6.1 La famiglia di CLARA S.p.A.
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	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	2.1 Governance e struttura organizzativa 3.1 Gli stakeholder	ESRS 2 GOV-1, GOV 2, SBM-2 ESRS G1
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	ESRS 2 GOV-1, GOV-2 ESRS G1 G1-3
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	2.1 Governance e struttura organizzativa	ESRS 2 GOV-5, IRO-1
2-15	Conflitti d'interesse	2.1 Governance e struttura organizzativa	Non coperto
2-16	Comunicazione delle criticità	2.1 Governance e struttura organizzativa	ESRS 2 GOV-2 ESRS G1 G1-1, G1-3
2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	2.1 Governance e struttura organizzativa	ESRS 2 GOV-1
2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	2.1 Governance e struttura organizzativa	Non coperto
2-19	Norme riguardanti le remunerazioni	2.1 Governance e struttura organizzativa	ESRS 2 GOV-3 ESRS E1
2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	2.1 Governance e struttura organizzativa	ESRS 2 GOV-3
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	2.1 Governance e struttura organizzativa	ESRS S1 S1-16

Strategia, politiche e prassi

2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholders	ESRS 2 SBM-1
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	ESRS 2 GOV-4; MDR-P ESRS S1 S1-1 ESRS S2 S2-1 ESRS S3 S3-1 ESRS S4 S4-1 ESRS G1 G1-1
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	2.2 Certificazioni e attestazioni 2.4 Le politiche	ESRS 2 GOV-2, MDR-P ESRS S1 S1-4 ESRS S2 S2-4 ESRS S3 S3-4 ESRS S4 S4-4 ESRS G1 G1-1
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	2.4 Le politiche	ESRS S1 S1-1, S1-3 ESRS S2 S2-1, S2-3, S2-4 ESRS S3 S3-1, S3-3, S3-4 ESRS S4 S4-1, S4-3, S4-4
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	2.4 Le politiche 3.2 Relazioni e coinvolgimento	ESRS S1 S1-3 ESRS S2 S2-3 ESRS S3 S3-3 ESRS S4 S4-3 ESRS G1 G1-1, G1-3
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	2.2 Certificazioni e attestazioni 2.4 Le politiche	ESRS 2 SMB-3 ESRS E2 E2-4 ESRS S1 S1-17 ESRS G1 G1-4
2-28	Appartenenza ad associazioni	2.4 Le politiche	ESRS 1 MDR-P, MDR-A, MDR-T
Coinvolgimento degli stakeholder			
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	3.1 Gli stakeholder 3.2 Relazioni e coinvolgimento	ESRS 2 SMB-2 ESRS S1 S1-1, S1-2 ESRS S2 S2-1, S2-2 ESRS S3 S3-1, S3-2 ESRS S4 S4-1, S4-2

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.

Informativa		Riferimento	Riferimento ESRS
Nr	Descrizione		
GRI 3 Temi materiali - versione 2021			
3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	3.1 Gli stakeholder 4.1 temi materiali / Il processo di identificazione	ESRS 2 BP-1, IRO-1
3-2	Elenco di temi materiali	4.1 I temi materiali / Il processo di identificazione 4.2 temi materiali / La matrice di materialità	ESRS 2 SBM-3
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 SpA 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	ESRS 2 SBM-1; SBM-3; MDR-P, MDR-A, MDR-M, and MDR-T ESRS S1 S1-2; S1-4; S1-5 ESRS S2 S2-2; S2-4; S2-5 ESRS S3 S3-2; S3-5 ESRS S4 S4-2, S4-4

Informativa		Riferimento	Riferimento ESRS
Nr	Descrizione		
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 SpA	Non coperto
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	8.3 Performance economiche / La sostenibilità economica di CLARA SpA	Non coperto
203 Impatti economici indiretti			
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	8.1 Performance economiche / Gestione economica dell'impresa	ESRS 1 MDR-P, MDR-A, MDR-T,
203-2	Impatti economici indiretti significativi	9.1 Le relazioni con il territorio / Comunità e territorio 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 SpA	ESRS S1 S1-4 ESRS S2 S2-4 ESRS S3 S3-4

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	ESRS G1 G1-3
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	ESRS G1 G1-3
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	5.2 Etica e integrità nella condotta/ Legalità, lotta alla corruzione e compliance	ESRS G1 G1-4
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	Non coperto
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	ESRS E1 E1-5
302-2	Consumo di energia esterno all'organizzazione	7.2 Lavoriamo per l'ambiente/ Il Climate Change come bussola per il futuro	ESRS 1 MDR-P, MDR-A, MDR-T
302-3	Intensità energetica	7.2 Lavoriamo per l'ambiente/ Il Climate Change come bussola per il futuro	ESRS E1 E1-5
302-4	Riduzione del consumo di energia	7.2 Lavoriamo per l'ambiente/ Il Climate Change come bussola per il futuro	ESRS 1 MDR-P, MDR-A, MDR-T
302-5	Riduzione dei requisiti energetici di prodotti e servizi	7.2 Lavoriamo per l'ambiente/ Il Climate Change come bussola per il futuro	ESRS 1 MDR-P, MDR-A, MDR-T
303 Acqua e affluenti			
303-3	Prelievo idrico	7.3 Lavoriamo per l'ambiente/ Suolo, acqua e tutela della biodiversità	ESRS 1 MDR-P, MDR-A, MDR-T
303-4	Scarico Idrico	7.3 Lavoriamo per l'ambiente/ Suolo, acqua e tutela della biodiversità	ESRS 1 MDR-P, MDR-A, MDR-T
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	ESRS E3 E3-4
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	ESRS E4 E4-5
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	ESRS E1 E1-4; E1-6
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	ESRS E1 E1-4; E1-6
306 Scarichi idrici e rifiuti			
306-1	Carico idrico per qualità e destinazione	7.1 Lavoriamo per l'ambiente/ La gestione sostenibile dei rifiuti	ESRS 2 SBM-3 ESRS E5 E5-4
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	7.1 Lavoriamo per l'ambiente/ La gestione sostenibile dei rifiuti 9.1 Le relazioni con il territorio / Comunità e territorio	ESRS E5 E5-2; E5-5

GRI 400 Temi sociali			
401 Occupazione			
401-1	Nuove assunzioni e turnover	6.1 Le persone / La Famiglia di CLARA S.p.A.	ESRS S1 S1-6
401-2	Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	6.2 Le persone / Pari opportunità e diversità 6.3 Le persone/ Welfare e risorse umane	ESRS S1 S1-11
401-3	Congedo parentale	6.5 Le persone / La fondamentale tutela della salute e della sicurezza	ESRS S1 S1-15
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	ESRS S1 S1-1
403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	6.5 Le persone / La fondamentale tutela della salute e della sicurezza	ESRS S1 S1-3
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	6.5 Le persone / La fondamentale tutela della salute e della sicurezza	ESRS 1 MDR-P, MDR-A, MDR-T
403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	6.5 Le persone / La fondamentale tutela della salute e della sicurezza	ESRS 1 MDR-P, MDR-A, MDR-T
403-9	Infortuni sul lavoro	6.5 Le persone / La fondamentale tutela della salute e della sicurezza	ESRS S1 S1-4; S1-14
404 Formazione e istruzione			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	6.4 Le persone / Education e formazione	ESRS S1 S1-13
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	ESRS 2 GOV-1 ESRS S1 S1-6; S1-9; S1-12
405-2	Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	6.3 Le persone/ Welfare e risorse umane	
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	ESRS S3 S3-2; S3-4
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	ESRS 2 SBM-3; ESRS S3
415 Politica pubblica			
415-1	Contributi politici	.2 Le relazioni con il territorio / Rapporti con Istituzioni ed Enti Territoriali	ESRS G1 G1-5
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	ESRS S4 S4-4
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	ESRS S4 S4-3; S4-4

Realizzato in collaborazione con:



Università
degli Studi
di Ferrara





CLARA

www.clarambiente.it