etra

# GUIDA PER LO SVOLGIMENTO DELLE PRATICHE

**ETRA S.p.A. Società benefit** | info@etraspa.it | **www.etraspa.it**

# Indice


## SERVIZI AI CLIENTI 3

Sportello Clienti 3
Numeri utili 4
Servizi online 5

## SERVIZIO IDRICO 6

Attivazione contratto per nuova fornitura (contatore non presente - posa contatore - nuovo allaccio) 6
Disdetta contratto di fornitura 6
Riattivazione (cambio nominativo con contatore chiuso) 6
Voltura contrattuale (cambio nominativo con contatore aperto) 7
Voltura contrattuale mortis causa 7
Variazioni intestazioni contratto solo per utenze non domestiche (stessa Partita Iva) 7
Variazioni intestazioni contratto solo per utenze non domestiche (Partita Iva diversa) 8
Variazione da uso cantiere a uso domestico/non domestico 8
Variazione da non residente a residente 8
Variazione componenti 8
Autolettura del contatore 9

## SERVIZIO FOGNATURA E DEPURAZIONE 10

Attivazione, riattivazione e voltura approvvigionamento idrico autonomo 10
Sopralluogo preventivo fognario 10
Disdetta servizio approvvigionamento idrico autonomo 10
Richiesta di allacciamento alla rete fognaria acque reflue domestiche e assimilate 11
Dichiarazione di ultimazione opere e di allacciamento alla rete fognaria 11
Avviso di obbligo di allacciamento alla rete fognaria acque reflue domestiche e assimilate 11

## SERVIZIO RIFIUTI 12

Attivazione nuovo servizio 12
Cessazione del servizio 12
Variazione dei dati del servizio 13
Rimodulazioni tariffarie utenze non domestiche 13
Adesione o rinuncia al compostaggio domestico (dove previsto) 13
Richiesta di potenziamento del servizio per il rifiuto secco residuo 13
Variazione dotazione contenitori 14

## MODALITÀ DI PAGAMENTO 15

Come e dove pagare la bolletta 15
Richiesta di rateizzazione 15

## AGENZIA DELLE AZIENDE 16

# SERVIZI AI CLIENTI

## Sportello Clienti

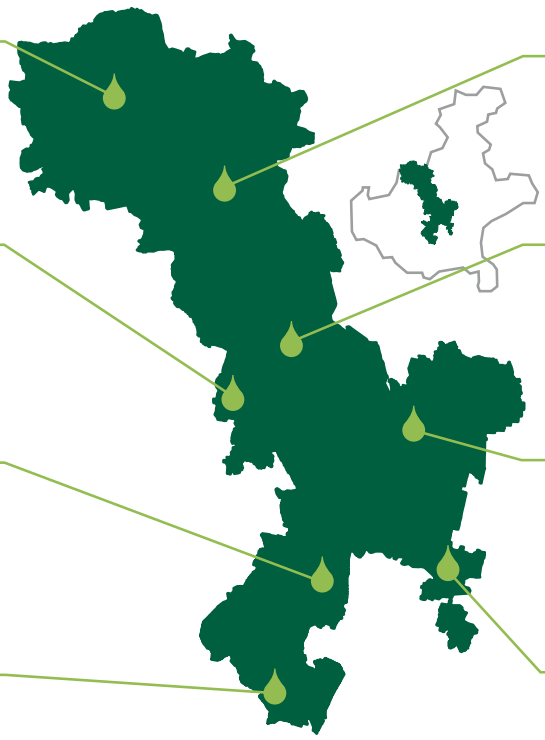
**L'ACCESSO AGLI SPORTELLI È PREVISTO SOLO SU APPUNTAMENTO:**
**PER PRENOTAZIONI CHIAMARE IL NUMERO 049 8098000**
**ATTIVO DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ 8.30-13.00; 14.30-17.00 NEI GIORNI LAVORATIVI**

**ASIAGO**
via F.lli Rigoni Guido e Vasco, 19
36012 Asiago (VI)
dal lunedì al venerdì 8.30 - 13.00

**SAN PIETRO IN GU**
c/o "Centro culturale comunale"
piazza Prandina, 34
35010 San Pietro in Gu (PD)
due giovedì al mese 11.00 - 13.00
(consultare il sito per le date previste)

**RUBANO**
via Galvani, 1A
35030 Rubano (PD)
dal lunedì al venerdì
8.30 - 13.00; 14.30 - 17.00

**TORREGLIA**
via Mirabello, 90/C
35038 Torreglia (PD)
lunedì, mercoledì e venerdì
8.30 - 12.30



**BASSANO DEL GRAPPA**
via C. Colombo, 96
36061 Bassano del Grappa (VI)
dal lunedì al venerdì
8.30 - 13.00; 14.30 - 17.00

**CITTADELLA**
c/o Centro commerciale "Le Torri"
via Niccolò Copernico, 2A
35013 Cittadella (PD)
dal lunedì al venerdì
8.30 - 13.00; 14.30 - 17.00

**CAMPOSAMPIERO**
c/o Centro commerciale
"Quartiere Ferrari"
via Palladio, 8A
35012 Camposampiero (PD)
dal lunedì al venerdì
8.30 - 13.00; 14.30 - 17.00

**VIGONZA**
via Grandi, 52
35010 Vigonza (PD)
dal lunedì al venerdì
8.30 - 13.00; 14.30 - 17.00

### In tutti i nostri sportelli sono disponibili:

## SPORTELLO VELOCE

**PER QUESTE PRATICHE:**

- Consegna documentazione da contratti telefonici o inviati a mezzo posta
- Controllo documentazione
- Richiesta Eco tessera
- Richiesta/ritiro contenitori e calendari rifiuti
- Stampa copie conformi e bollettini
- Variazione componenti

## SPORTELLO CORTESIA

Dedicato a disabili, donne incinte e adulti con bambini per svolgere qualsiasi pratica.

# SERVIZI AI CLIENTI

## Numeri utili

**SERVIZIO RIFIUTI**
**800 247842**
NUMERO VERDE

Dal lunedì al venerdì 8.00 - 20.00 *(servizio disponibile nei giorni lavorativi)*

Chiama per:
- Segnalazioni di mancata raccolta rifiuti
- Prenotazioni asporto di ingombranti, inerti, verde e ramaglie, richieste contenitori ed Eco tessera
- Informazioni su contratti, bollette e pagamenti
- Richieste rate

Sabato 8.00 - 13.00 *(servizio disponibile nei giorni lavorativi)*

Chiama per:
- Segnalare solo la mancata raccolta di qualche tipo di rifiuto

**SERVIZIO IDRICO**
**800 566766**
NUMERO VERDE

Dal lunedì al venerdì 8.00 - 20.00 *(servizio disponibile nei giorni lavorativi)*

Chiama per:
- Informazioni su contratti, bollette, pagamenti
- Richieste rate

**EMERGENZE**
**800 013027**
NUMERO VERDE

Attivo H 24

Chiama per:
- Pronto intervento idrico
- Pronto intervento ambientale

**GLOBAL SERVICE**
**800 645264**
NUMERO VERDE

Attivo H 24

Chiama per:
- Guasti press-container
- Servizi cimiteriali di Montegrotto Terme
- Servizi cimiteriali di Vigonza

## AUTOLETTURA DEL CONTATORE

È possibile comunicare l'autolettura del contatore attraverso una delle seguenti modalità, **tutti i giorni 24 ore su 24**:

- Telefonando al Numero verde gratuito **800 085898**
- Inviando un sms al numero **380 597 1037** contenente il **Codice servizio** seguito da **uno spazio** e il **valore della lettura**

## CONTRATTI TELEFONICI

**(chiamare i Numeri verdi servizio Rifiuti e servizio Idrico)**

attivi dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20

*servizio disponibile nei giorni lavorativi*

**ALTRI CONTATTI**

- **E-mail**
  info@etraspa.it
  protocollo@pec.etraspa.it
- **Fax**
  049 8098701
- **Posta ordinaria**
  ETRA S.p.A. Società benefit
  via del Telarolo, 9
  35013 Cittadella (PD)
- **Sito internet**
  www.etraspa.it

# SERVIZI AI CLIENTI

## Servizi online

Accedi ai tuoi servizi in modo comodo, veloce e sicuro. Con Etra - Servizi online risparmi tempo, eviti il traffico, lo spreco di carta e di carburante.
Il servizio è gratuito e offre numerosi vantaggi: puoi visualizzare tutte le tue informazioni relative al servizio idrico e al servizio rifiuti 24 ore su 24.

### COME REGISTRARSI

1. **DIGITA WWW.ETRASPA.IT:**
accedi alla sezione Servizi online e clicca su registrati.

2. **CREA UN PROFILO:**
scegli un nome utente, inserisci un indirizzo e-mail valido e le informazioni richieste.
I campi contrassegnati da * sono obbligatori.

3. **CONFERMA LA REGISTRAZIONE:**
riceverai una e-mail contenente un link con le istruzioni per concludere la registrazione.

4. **AGGANCIA UNO O PIÙ SERVIZI:**
collega al tuo profilo web un contratto idrico o rifiuti.
Per farlo è necessario possedere:
- codice fiscale per le persone fisiche
- partita iva per le aziende
- codice cliente e codice servizio. Trovi queste informazioni nel contratto di fornitura o nella bolletta, in alto a sinistra.

**ATTENZIONE:** L'operazione di aggancio va compiuta una sola volta per servizio e ripetuta per collegarne diversi. Successivamente le informazioni dei contratti collegati saranno sempre visibili nel tuo profilo.

### COSA PUOI FARE?

#### PRATICHE
Attivare e modificare contratti non è mai stato più facile, puoi avere un aggiornamento costante sull'avanzamento delle tue pratiche in corso comodamente da casa o dal tuo ufficio.

#### PAGAMENTI
Puoi effettuare versamenti sicuri, beneficiando della garanzia di un circuito certificato, verificare lo stato dei pagamenti in ogni momento e avere la tracciabilità delle tue operazioni.

#### AUTOLETTURA
Puoi comunicare l'autolettura del contatore idrico online. Come?
- Collega un contratto del servizio idrico al tuo profilo
- Compila la sezione "lettura del contatore", inserisci i tuoi consumi e invia!

#### BOLLETTE
Puoi consultare sempre, in modo facile le bollette per avere sotto controllo le scadenze di pagamento, il riepilogo dettagliato dei consumi e degli importi addebitati.

#### BOLLETTE VIA E-MAIL
Attiva il servizio e ricevi le bollette al tuo indirizzo di posta elettronica. Modifica subito le *impostazioni di invio dei documenti* della sezione "***il mio profilo***" della tua area personale.

# SERVIZIO IDRICO

Tutte le pratiche possono essere richieste dal titolare dell'utenza o da un'altra persona munita di delega. Per poter svolgere le operazioni, oltre a quanto previsto per ogni pratica, è sempre necessario presentare:

- Documento d'identità (del legale rappresentante, per le aziende)
- Codice fiscale (o Partita Iva, per le aziende)

Ad eccezione del documento di identità e della conformità dell'impianto idrico, gli altri documenti richiesti possono essere autocertificati. La modulistica è reperibile link https://www.etraspa.it/moduli-utili-clienti-etra.

**Le autocertificazioni possono essere soggette ad accertamenti secondo quanto previsto dal DPR 445/2000.**

## Attivazione contratto per nuova fornitura
*(contatore non presente - posa contatore - nuovo allaccio)*

*Documentazione richiesta:*

- Atto che legittima la detenzione dell'immobile (es. compravendita, usufrutto, comodato d'uso, locazione, leasing). Qualora il contratto di locazione non risulti ancora registrato, è possibile compilare il modulo di autorizzazione del proprietario all'intestazione del contratto di fornitura idropotabile e del servizio rifiuti da parte dell'inquilino nelle more di registrazione del contratto di locazione (reperibile link https://www.etraspa.it/moduli-utili-clienti-etra). In caso in cui la richiesta sia presentata da soggetto diverso dal proprietario, allegare autorizzazione proprietario per richiesta preventivo ed esecuzione lavori
- Dati catastali dell'immobile

*Per uso cantiere:*

- Permesso a costruire o SCIA o DIA o altro documento idoneo

*Per usi diversi dal cantiere:*

- Certificato di agibilità oppure segnalazione certificata di agibilità presentata al Comune
- Certificato di conformità dell'impianto idrico

## Disdetta contratto di fornitura

*Documentazione richiesta:*

- Codice cliente o codice servizio o matricola del contatore
- Disdetta scritta o compilazione del modulo Disdetta Servizi Etra (reperibile al link https://www.etraspa.it/moduli-utili-clienti-etra)
- Dati di recapito per la bolletta finale
- Per le utenze servite da approvvigionamento autonomo, è obbligatorio allegare copia della bolletta di chiusura del servizio di energia elettrica

## Riattivazione *(cambio nominativo con contatore chiuso)*

*Documentazione richiesta:*

- Codice cliente o codice servizio o matricola del contatore
- Atto che legittima la detenzione dell'immobile (es. compravendita, usufrutto, comodato d'uso, locazione, leasing). Qualora il contratto di locazione non risulti ancora registrato, è possibile compilare il modulo di autorizzazione del proprietario all'intestazione del contratto di fornitura idropotabile e del servizio rifiuti da parte dell'inquilino nelle more di registrazione del contratto di locazione (reperibile al link https://www.etraspa.it/moduli-utili-clienti-etra)

- Dati catastali dell'immobile

*Se il contratto precedente era a uso cantiere:*

- Certificato di agibilità oppure segnalazione certificata di agibilità presentata al Comune
- Certificato di conformità dell'impianto idrico

## Voltura contrattuale *(cambio nominativo con contatore aperto)*

*Documentazione richiesta:*

- Codice cliente o codice servizio o matricola del contatore
- Compilazione del modulo Voltura servizi Etra (reperibile al link *https://www.etraspa.it/moduli-utili-clienti-etra*), o autocertificazione contenente tutti i dati richiesti nel modulo, inclusa autolettura del contatore alla data di presentazione della richiesta. In caso di oggettiva impossibilità a fornire la lettura, è possibile richiedere l'uscita del tecnico Etra per la lettura straordinaria del contatore. Il costo è previsto dal vigente Regolamento per la fornitura del Servizio Idrico, consultabile nel sito www.etraspa.it e sarà addebitato nella prima bolletta utile, a carico del nuovo intestatario
- Atto che legittima la detenzione dell'immobile (es. compravendita, usufrutto, comodato d'uso, locazione, leasing). Qualora il contratto di locazione non risulti ancora registrato, è possibile compilare il modulo di autorizzazione del proprietario all'intestazione del contratto di fornitura idropotabile e del servizio rifiuti da parte dell'inquilino nelle more di registrazione del contratto di locazione (reperibile al link *https://www.etraspa.it/moduli-utili-clienti-etra*)
- Dati catastali dell'immobile

*Se il contratto precedente era a uso cantiere:*

- Certificato di agibilità oppure segnalazione certificata di agibilità presentata al Comune
- Certificato di conformità dell'impianto idrico

## Voltura contrattuale mortis causa

*Documentazione richiesta:*

- Codice cliente o codice servizio o matricola del contatore
- Dichiarazione di successione o autocertificazione da parte dell'erede legittimato a intestarsi il nuovo contratto
- Dati catastali dell'immobile
- Compilazione del modulo Voltura servizi Etra (reperibile al link *https://www.etraspa.it/moduli-utili-clienti-etra*), o autocertificazione contenente tutti i dati richiesti nel modulo, inclusa autolettura del contatore alla data di presentazione della richiesta, da parte dell'erede legittimato a intestarsi il nuovo contratto. In caso di oggettiva impossibilità a fornire la lettura, è possibile richiedere l'uscita del tecnico Etra per la lettura straordinaria del contatore. Il costo è previsto dal vigente Regolamento per la fornitura del Servizio Idrico, consultabile nel sito www.etraspa.it e sarà addebitato nella prima bolletta utile

## Variazioni intestazioni contratto solo per utenze non domestiche *(stessa Partita Iva)*

*Documentazione richiesta:*

- Codice cliente o codice servizio o matricola del contatore
- Visura camerale o autocertificazione della ragione sociale
- Dati catastali dell'immobile

# SERVIZIO IDRICO

## Variazioni intestazioni contratto solo per utenze non domestiche *(Partita Iva diversa)*

*Documentazione richiesta:*

- Codice cliente o codice servizio o matricola del contatore
- Atto che legittima la detenzione dell'immobile (es. compravendita, usufrutto, comodato d'uso, locazione, leasing). Qualora il contratto di locazione non risulti ancora registrato, è possibile compilare il modulo di autorizzazione del proprietario all'intestazione del contratto di fornitura idropotabile e del servizio rifiuti da parte dell'inquilino nelle more di registrazione del contratto di locazione (reperibile al link https://www.etraspa.it/moduli-utili-clienti-etra)
- Dati catastali dell'immobile
- Visura camerale o autocertificazione della ragione sociale collegata alla nuova Partita Iva
- Compilazione del modulo Voltura servizi Etra (reperibile al link https://www.etraspa.it/moduli-utili-clienti-etra), o autocertificazione contenente tutti i dati richiesti nel modulo, inclusa autolettura del contatore alla data di presentazione della richiesta.
  In caso di oggettiva impossibilità a fornire la lettura, è possibile richiedere l'uscita del tecnico Etra per la lettura straordinaria del contatore.
  Il costo è previsto dal vigente Regolamento per la fornitura del Servizio Idrico, consultabile nel sito www.etraspa.it e sarà addebitato nella prima bolletta utile, a carico del nuovo intestatario

## Variazione da uso cantiere a uso domestico/non domestico

*Documentazione richiesta:*

- Codice cliente o codice servizio o matricola del contatore
- Certificato di agibilità oppure segnalazione certificata di agibilità presentata
- Certificato di conformità dell'impianto idrico
- Dati catastali dell'immobile

## Variazione da non residente a residente

*Documentazione richiesta:*

- Codice cliente o codice servizio o matricola del contatore
- Dichiarazione sostitutiva della certificazione di residenza e del numero dei componenti
- Dati catastali dell'immobile

## Variazione componenti

*Documentazione richiesta:*

- Codice cliente o codice servizio o matricola del contatore
- Dichiarazione sostitutiva della certificazione di residenza e del numero dei componenti
- Dati catastali dell'immobile

# SERVIZIO IDRICO

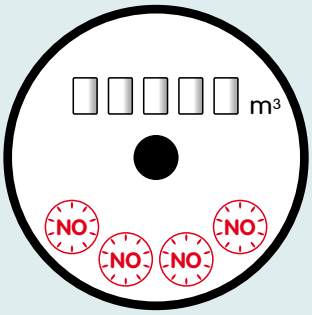
## Autolettura del contatore

Per comunicare a Etra il proprio consumo di acqua potabile è possibile segnalare le cifre riportate dal contatore attraverso una delle seguenti modalità, disponibili tutti i giorni 24 ore su 24:

- telefonando al Numero verde gratuito **800 085898** e seguire le indicazioni dell'operatore
- collegandosi al portale **www.etraspa.it** nella sezione *Servizi online*
- inviando un sms al numero **380 597 1037** contenente il Codice servizio seguito da uno spazio e il valore della lettura

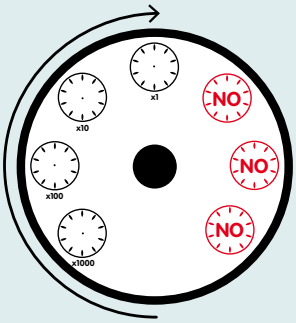
### CONTATORE A LETTURA DIRETTA

Leggere le cifre da sinistra a destra (in caso ci fossero, non leggere le cifre dopo la virgola)




### CONTATORE A LANCETTE

Leggere solo le lancette nere, da sinistra a destra. Se una lancetta si trova fra due numeri, si rileva il numero inferiore




### CONTATORE ELETTRONICO

Leggere le cifre da sinistra a destra (in caso ci fossero, non leggere le cifre dopo la virgola)

Per informazioni sul contatore digitale *consulta qui*

# SERVIZIO FOGNATURA E DEPURAZIONE

Tutte le pratiche possono essere eseguite dal titolare dell'utenza o da un'altra persona munita di delega. Per poter svolgere le operazioni, oltre a quanto previsto per ogni pratica, è necessario presentare:

- Documento d'identità (del legale rappresentante, per le aziende)
- Codice fiscale (o Partita Iva, per le aziende)

Ad eccezione del documento di identità, gli altri documenti richiesti possono essere autocertificati.
La modulistica è reperibile al link https://www.etraspa.it/moduli-utili-clienti-etra.

**Le autocertificazioni possono essere soggette ad accertamenti secondo quanto previsto dal DPR 445/2000.**

## Attivazione, riattivazione e voltura approvvigionamento idrico autonomo

L'Utente che dispone di approvvigionamento idrico autonomo, di norma è tenuto ad installare, a propria cura e spese e in conformità alle prescrizioni del Gestore, uno strumento di misurazione della portata d'acqua prelevata (contatore). Detto strumento, opportunamente sigillato dal Gestore stesso, dovrà essere collocato in prossimità di ciascuna fonte di prelievo e dovrà essere facilmente accessibile al personale del Gestore addetto alla lettura e al controllo

*Documentazione richiesta:*

- Codice cliente o codice servizio o matricola del contatore se presente
- Atto che legittima la detenzione dell'immobile (es. compravendita, usufrutto, comodato d'uso, locazione, leasing). Qualora il contratto di locazione non risulti ancora registrato, è possibile compilare il modulo di autorizzazione del proprietario all'intestazione del contratto di fornitura idropotabile e del servizio rifiuti da parte dell'inquilino nelle more di registrazione del contratto di locazione (reperibile al link https://www.etraspa.it/moduli-utili-clienti-etra)
- Dati catastali dell'immobile
- Dati anagrafici dei componenti del nucleo familiare (data, luogo di nascita e codice fiscale)

## Sopralluogo preventivo fognario

*Documentazione richiesta:*

- Atto che legittima la detenzione dell'immobile (es. compravendita, usufrutto, comodato d'uso, locazione, leasing). Qualora il contratto di locazione non risulti ancora registrato, è possibile compilare il modulo di autorizzazione del proprietario all'intestazione del contratto di fornitura idropotabile e del servizio rifiuti da parte dell'inquilino nelle more di registrazione del contratto di locazione (reperibile al link https://www.etraspa.it/moduli-utili-clienti-etra). In caso in cui la richiesta sia presentata da soggetto diverso dal proprietario, allegare autorizzazione proprietario per richiesta preventivo ed esecuzione lavori
- Dati catastali dell'immobile

## Disdetta servizio approvvigionamento idrico autonomo

*Documentazione richiesta:*

- Codice cliente o codice servizio o matricola del contatore se presente
- Disdetta scritta o compilazione del modulo Disdetta servizi Etra (reperibile al link https://www.etraspa.it/moduli-utili-clienti-etra)
- Dati di recapito per la bolletta finale
- È obbligatorio allegare copia della bolletta di chiusura del servizio di energia elettrica, se disdettato, oppure il verbale di riconsegna dei locali contenente i dati del proprietario dell'immobile. L'attivazione del servizio di energia elettrica costituisce presunzione semplice di produzione di acque reflue e presupposto per l'applicazione della tariffa di fognatura e depurazione

# SERVIZIO FOGNATURA E DEPURAZIONE

## Richiesta di allacciamento alla rete fognaria acque reflue domestiche e assimilate

*Documentazione richiesta:*

- Presentazione del modulo Richiesta di allacciamento compilato e sottoscritto (reperibile al link *https://www.etraspa.it/moduli-utili-clienti-etra*)
- Per gli edifici esistenti, oltre a quanto indicato al punto precedente, allegare elaborato grafico sul quale viene riportato o evidenziato l'immobile interessato, la fognatura prospiciente il lotto, con la camera d'ispezione e il pozzetto d'interfaccia, nella quale avviene l'allacciamento; i tracciati delle fognature interne, separatamente per le acque nere e acque bianche, con indicazione delle tubazioni e dei manufatti impiegati, dei pozzetti di ispezione, del pozzetto condensa grassi nonché dei recapiti esistenti se previsti; l'ubicazione degli eventuali pozzi di approvvigionamento idrico autonomo
- Per gli edifici di nuova costruzione, soggetti a ristrutturazione o a SCIA o comunque a interventi ove siano previsti provvedimenti autorizzativi comunali, oltre alla presentazione del modulo, allegare copia delle tavole progettuali d'inquadramento territoriale, indicanti le reti di fognatura bianca e nera presentate in Comune, complete di tutte le informazioni di cui al precedente punto

## Dichiarazione di ultimazione opere e di allacciamento alla rete fognaria

*Documentazione richiesta:*

- Presentazione del modulo Dichiarazione di ultimazione opere di allacciamento alla rete fognaria compilato e sottoscritto (reperibile al link *https://www.etraspa.it/moduli-utili-clienti-etra*). A compimento della pratica, verrà rilasciata l'attestazione di avvenuto allacciamento alla rete fognaria e verrà emesso contratto da sottoscrivere o, se già esistente, verrà registrata la variazione contrattuale

**Le autocertificazioni possono essere soggette ad accertamenti secondo quanto previsto dal DPR 445/2000.**

## Avviso di obbligo di allacciamento alla rete fognaria acque reflue domestiche e assimilate

A seguito ricezione dell'avviso di obbligo di allaccio, l'esecuzione dei lavori, di norma a carico del proprietario, dovrà essere eseguita entro i tempi indicati nell'avviso.
Nel caso in cui il Gestore non sia in possesso dei dati del proprietario, procede con l'invio dell'avviso di obbligo di allacciamento al titolare dello scarico (titolare del contratto per la fornitura d'acqua potabile, proprietario dell'immobile, detentore dell'immobile o amministratore condominiale qualora il condominio sia legalmente costituito), il quale ha 30 giorni di tempo per comunicare i dati dell'effettivo proprietario. In caso di omessa comunicazione dei dati, il titolare dello scarico sarà considerato responsabile in solido con il proprietario dell'esecuzione delle opere di allacciamento e sarà tenuto al pagamento della penale se ricorrono i presupposti previsti dal Regolamento di fognatura

# SERVIZIO RIFIUTI

Tutte le pratiche possono essere eseguite dal titolare dell'utenza o da un'altra persona munita di delega. Per poter svolgere le operazioni, oltre a quanto previsto per ogni pratica, è necessario presentare:

- Documento d'identità (del legale rappresentante, per le aziende)
- Codice fiscale (o Partita Iva, per le aziende)

Le operazioni, descritte alle pagine seguenti, sono obbligatorie anche per chi non è residente ma detiene o conduce un immobile in grado di produrre rifiuti nel territorio del Comune.

Ad eccezione del documento di identità, gli altri documenti richiesti possono essere autocertificati.
La modulistica è reperibile al link https://www.etraspa.it/moduli-utili-clienti-etra.

**Le autocertificazioni possono essere soggette ad accertamenti secondo quanto previsto dal DPR 445/2000.**

## Attivazione nuovo servizio

### *Utenze domestiche*

*Documentazione richiesta:*

- Codice cliente o codice servizio (in caso di subentro o voltura)
- Dati catastali dell'immobile
- Dati anagrafici dei componenti del nucleo familiare residenti e/o domiciliati (nome e cognome, data, luogo di nascita, codice fiscale)
- Superficie dettagliata dell'immobile con planimetria in scala 1:100/1:200 con indicazione della superficie di ogni locale

### *Utenze non domestiche*

*Documentazione richiesta:*

- Codice cliente o codice servizio (in caso di subentro o voltura, anche in caso di cambio ragione sociale e Partita Iva)
- Dati catastali dell'immobile
- Visura camerale
- Superficie dettagliata dell'immobile con planimetria in scala 1:100/1:200 con indicazione della superficie di ogni locale

## Cessazione del servizio

*Documentazione richiesta:*

- Codice cliente o codice servizio
- Disdetta scritta o compilazione del modulo Disdetta servizi (reperibile al link https://www.etraspa.it/moduli-utili-clienti-etra)
- Dati di recapito per la bolletta finale
- Restituzione dei contenitori per la raccolta differenziata
- Per la cessazione del servizio rifiuti di utenze servite da approvvigionamento idrico autonomo, è obbligatorio allegare copia della bolletta di chiusura del servizio di energia elettrica.
  Nel caso in cui l'immobile rimanga allacciato anche ad uno solo dei servizi luce, gas e acqua, sarà necessario indicare i dati anagrafici e l'indirizzo di residenza del detentore/conduttore dell'immobile.

# SERVIZIO RIFIUTI

## Variazione dei dati del servizio

*Utenze domestiche*

### Variazione componenti

*Documentazione richiesta:*

- Codice cliente o codice servizio
- Dichiarazione sostitutiva della certificazione di residenza e del numero dei componenti
- Dati catastali dell'immobile

### Variazione superficie

*Documentazione richiesta:*

- Codice cliente o codice servizio
- Dati catastali dell'immobile
- Superficie dettagliata dell'immobile con planimetria in scala 1:100/1:200 con indicazione della superficie di ogni locale

*Utenze non domestiche*

### Variazione superficie

*Documentazione richiesta:*

- Codice cliente o codice servizio
- Dati catastali dell'immobile
- Superficie dettagliata dell'immobile con planimetria in scala 1:100/1:200 con indicazione della superficie di ogni locale

### Variazione ragione sociale (stessa Partita Iva)

*Documentazione richiesta:*

- Codice cliente o codice servizio
- Visura camerale o autocertificazione della ragione sociale
- Dati catastali dell'immobile

## Rimodulazioni tariffarie utenze non domestiche

Per comunicare l'uscita dal servizio pubblico o il rientro, l'avvio parziale a riciclo dei rifiuti urbani, l'esclusione di aree produttive o funzionali alla produzione, l'adesione al compostaggio non domestico accedere al seguente link https://www.etraspa.it/moduli-utili-clienti-etra

## Adesione o rinuncia al compostaggio domestico *(dove previsto)*

*Documentazione richiesta:*

- Compilazione dell'apposito modulo Adesione o rinuncia al compostaggio domestico reperibile al link https://www.etraspa.it/moduli-utili-clienti-etra. In caso di adesione al compostaggio, dovrà essere restituito il contenitore del rifiuto umido e/o la chiave del contenitore, qualora prevista

## Richiesta di potenziamento del servizio per il rifiuto Secco residuo

Per utenze con esigenze particolari (anziani non autosufficienti, disabili e bambini da 0-3 anni residenti nel nucleo familiare del richiedente). In caso di raccolta porta a porta con contenitore carrellato personale, il servizio sarà settimanale senza addebiti aggiuntivi; in caso di raccolta stradale in presscontainer o contenitori stradali, il numero di conferimento annui compresi è pari a 156; in caso di raccolta con contenitori condominiali, il servizio rimarrà con frequenza quindicinale. Per richiedere il servizio è necessario utilizzare il Modulo richiesta di potenziamento del servizio per il rifiuto Secco residuo.

### Variazione dotazione contenitori

*Documentazione richiesta:*

- Codice cliente o codice servizio
- Contattare il numero verde gratuito 800 247 842 attivo dalle ore 8 alle ore 20 dal lunedì al venerdì


# ETRA - Servizio rifiuti

La app per smartphone dedicata
alla raccolta differenziata

Riservata agli utenti del Servizio rifiuti di ETRA
è l'**unica app ufficiale**, **garantita**
e costantemente **aggiornata**

Scaricabile da

DISPONIBILE PER ANDROID Google play

Disponibile per iPhone App Store

www.etraspa.it

**DA OGGI RESTARE INFORMATI È ANCORA PIÙ SEMPLICE!**

Iscriviti al canale **WhatsApp**
**ETRA** Spa - Società benefit

Inquadra il Qr code,
iscriviti al canale e
attiva le notifiche

# MODALITÀ DI PAGAMENTO

## Come e dove pagare la bolletta

### La bolletta del Servizio idrico, Servizio fognatura e depurazione e del Servizio rifiuti può essere pagata:

- utilizzando il modello PagoPA, o il bollettino postale, allegato alla bolletta in tutti gli uffici postali;
- tramite addebito in conto: per attivare l'addebito direttamente sul conto corrente è sufficiente presentarsi presso le filiali della vostra Banca (la domiciliazione sarà attiva dalla sottoscrizione del mandato, verificare il buon esito dell'operazione nella prima bolletta successiva);
- con il modello PagoPA, o il bollettino postale, presso le filiali della Banca Monte dei Paschi di Siena, presenti nei Comuni dove Etra gestisce il servizio, senza nessun costo aggiuntivo;
- nel sito www.etraspa.it nella sezione Servizi Online, con carta di credito, debito o prepagata (è necessario registrarsi e agganciare il servizio di fornitura).
- Con l'avviso PagoPA nelle tabaccherie, edicole o bar convenzionati aderenti al sistema PagoPA.
- Con tutti i servizi di pagamento aderenti al sistema PagoPA.

**Si ricorda di conservare la ricevuta di pagamento.**

## Richiesta di rateizzazione

### La bolletta del Servizio idrico, Servizio fognatura e depurazione e Servizio rifiuti può essere rateizzata

Per richiedere una rateizzazione è necessario inviare formale richiesta all'indirizzo e-mail richiestarate@etraspa.it, entro la scadenza di pagamento della bolletta, compilando l'apposito modulo disponibile sul sito www.etraspa.it. Per eventuali informazioni su modalità, tempistiche e documentazione da inviare rimangono a disposizione i numeri verdi gratuiti 800 566766 (Servizio Idrico) / 800 247842 (Servizio di Igiene Ambientale). In alternativa è possibile recarsi presso gli Sportelli Clienti Etra.

Se non è già attiva, è possibile presentare contestualmente una richiesta di domiciliazione bancaria o postale da utilizzare per l'addebito delle rate, presentando un codice Iban valido.

Seguirà una valutazione della richiesta e una comunicazione in caso di accettazione.

Le somme relative ai pagamenti rateali saranno maggiorate come previsto nei regolamenti in vigore (consultabili del sito www.etraspa.it).

# AGENZIA DELLE AZIENDE

Rispondere in modo rapido alle necessità delle aziende relativamente a rifiuti, acqua ed energia, attraverso un numero diretto che permette alle imprese di dialogare con un gruppo di professionisti in grado di risolvere i problemi di carattere ambientale.

È **l'agenzia delle aziende**, un servizio di **ETRA** che si propone di rendere più facile la vita delle imprese, offrendo consulenze e servizi. Il punto di forza della struttura è la capacità di dare risposte certe in tempi certi. I servizi dell'agenzia delle aziende sono rivolti ad attività commerciali di dimensioni rilevanti, produttive, artigianali, industriali e di servizi.

l'agenzia delle aziende

Il servizio di Etra dedicato alle imprese

È attivo un gruppo di lavoro in grado di risolvere i problemi di carattere ambientale per le imprese che necessitano di una consulenza amministrativa, servizi per la gestione dei rifiuti speciali, consulenze ambientali, bonifiche, servizi di laboratorio.

## Tra i servizi offerti:

Consulenza amministrativa (servizio idrico e rifiuti)

Raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti speciali

Consulenza ambientale, bonifiche, servizi di laboratorio

### Per fissare un appuntamento

- scrivere all'indirizzo **commerciale@etraspa.it**
- inviare un fax al numero **049 8098421**

www.etraspa.it

Rev. 4 - aprile 2025