

# GUIDA

per lo svolgimento  
delle pratiche

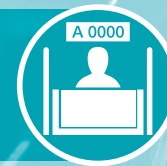


**ETRA**

Futuro sostenibile

# Indice

|   |           |
|---|-----------|
| <b>SERVIZI AI CLIENTI</b>   | <b>2</b>  |
| Sportelli Clienti   | 2         |
| Numeri utili  | 4         |
| Servizi online  | 6         |
| <b>SERVIZIO IDRICO</b>  | <b>8</b>  |
| Attivazione contratto per nuova fornitura<br>(contatore non presente - posa contatore - nuovo allaccio) | 8         |
| Disdetta contratto di fornitura   | 9         |
| Riattivazione (cambio nominativo con contatore chiuso)  | 9         |
| Voltura contrattuale (cambio nominativo con contatore aperto)   | 10        |
| Voltura contrattuale mortis causa   | 11        |
| Variazioni intestazioni contratto solo per utenze non domestiche<br>(stessa Partita Iva)                | 11        |
| Variazioni intestazioni contratto solo per utenze non domestiche<br>(Partita Iva diversa)               | 12        |
| Autolettura del contatore   | 13        |
| <b>SERVIZIO FOGNATURA E DEPURAZIONE</b>   | <b>14</b> |
| Attivazione, riattivazione e voltura approvvigionamento idrico autonomo                                 | 14        |
| Sopralluogo preventivo fognario   | 14        |
| Disdetta servizio approvvigionamento idrico autonomo  | 15        |
| Richiesta di allacciamento alla rete fognaria acque reflue domestiche                                   | 15        |
| Dichiarazione di ultimazione opere e di allacciamento alla rete fognaria                                | 15        |
| <b>SERVIZIO RIFIUTI</b>   | <b>16</b> |
| Attivazione nuovo servizio  | 16        |
| Cessazione del servizio   | 17        |
| Variazione dei dati del servizio  | 18        |
| Richiesta di raccolta settimanale del rifiuto secco residuo (dove previsto)                             | 18        |
| Adesione o rinuncia al compostaggio domestico (dove previsto)   | 19        |
| <b>MODALITÀ DI PAGAMENTO</b>  | <b>20</b> |
| Come e dove pagare la bolletta  | 20        |
| Richiesta di rateizzazione  | 21        |
| <b>AGENZIA DELLE AZIENDE</b>  | <b>22</b> |



## Sportelli 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

presso "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

presso il Centro commerciale "Le Torri"  
via Niccolò Copernico, 2A - 35013 Cittadella (PD)  
dal lunedì al venerdì 8.30 - 13.00; 14.30 - 17.00

### CAMPOSAMPIERO

via Corso, 35 - 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

## CONTRATTI TELEFONICI

(chiamare i Numeri verdi servizio Rifiuti e servizio Idrico)

dal lunedì al giovedì 8.30 - 13.00 / 14.30 - 17.00

venerdì 8.30 - 13.00

*servizio disponibile nei giorni lavorativi*

## 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**

## ALTRI CONTATTI

- **E-mail**  
info@etraspa.it  
protocollo@pec.etraspa.it
- **Fax**  
049 8098701
- **Posta ordinaria**  
Etra Spa  
via del Telarolo, 9  
35013 Cittadella (PD)
- **Sito internet**  
www.etraspa.it



## 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



#### DIGITA WWW.ETRASPA.IT:

accedi alla sezione Servizi online e clicca su registrati.



#### CREA UN PROFILO:

scegli un nome utente, inserisci un indirizzo e-mail valido e le informazioni richieste. I campi contrassegnati da \* sono obbligatori.



#### CONFERMA LA REGISTRAZIONE:

riceverai una e-mail contenente un link con le istruzioni per concludere la registrazione.



#### 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.



#### 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!



#### 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.



#### 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.



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:

- Codice cliente o codice servizio o matricola del contatore
- Documento d'identità (del legale rappresentante, per le aziende)
- Codice fiscale (o Partita Iva, per le aziende)

## 🔵 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 nel nostro sito internet [www.etraspa.it](http://www.etraspa.it), nella sezione *Modulistica*)
- 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 con timbro e numero di protocollo o inviata allo sportello suap del Comune
- Certificato di conformità dell'impianto idrico

Ad eccezione del documento di identità e della conformità dell'impianto idrico, gli altri documenti richiesti possono essere autocertificati con i loro estremi (il modulo di autocertificazione *Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà* è reperibile nel nostro sito internet [www.etraspa.it](http://www.etraspa.it), nella sezione *Modulistica*).

## 🔵 Disdetta contratto di fornitura

*Documentazione richiesta:*

- Disdetta scritta o compilazione del modulo *Disdetta servizio idrico* (reperibile nel nostro sito internet [www.etraspa.it](http://www.etraspa.it), nella sezione *Modulistica*).
- Dati di recapito per la bolletta finale.

## 🔵 Riattivazione (cambio nominativo con contatore chiuso)

*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 nel nostro sito internet [www.etraspa.it](http://www.etraspa.it), nella sezione *Modulistica*)
- Dati catastali dell'immobile

*Se il contratto precedente era a uso cantiere:*

- Certificato di agibilità oppure segnalazione certificata di agibilità presentata al Comune con timbro e numero di protocollo o inviata allo sportello suap del Comune
- Certificato di conformità dell'impianto idrico

Ad eccezione del documento di identità e della conformità dell'impianto idrico, gli altri documenti richiesti possono essere autocertificati con i loro estremi (il modulo di autocertificazione *Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà* è reperibile nel nostro sito internet [www.etraspa.it](http://www.etraspa.it), nella sezione *Modulistica*).



## 🔹 Voltura contrattuale

*(cambio nominativo con contatore aperto)*

*Documentazione richiesta:*

- Documento d'identità del precedente intestatario
- Compilazione del modulo *Voltura servizio idrico, fognatura e rifiuti* (reperibile nel nostro sito internet [www.etraspa.it](http://www.etraspa.it), nella sezione *Modulistica*), o autocertificazione contenente tutti i dati richiesti nel modulo, inclusa autolettura del contatore alla data di presentazione della richiesta, controfirmata da entrambe le parti.

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](http://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 nel nostro sito internet [www.etraspa.it](http://www.etraspa.it), nella sezione *Modulistica*)

- Dati catastali dell'immobile

*Se il contratto precedente era a uso cantiere:*

- Certificato di agibilità oppure segnalazione certificata di agibilità presentata al Comune con timbro e numero di protocollo o inviata allo sportello suap del Comune
- Certificato di conformità dell'impianto idrico

## 🔹 Voltura contrattuale mortis causa

*Documentazione richiesta:*

- Dichiarazione di successione o autocertificazione da parte dell'erede legittimato a intestarsi il nuovo contratto
- Dati catastali dell'immobile
- Compilazione del modulo *Voltura servizio idrico, fognatura e rifiuti* (reperibile nel nostro sito internet [www.etraspa.it](http://www.etraspa.it), nella sezione *Modulistica*), 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](http://www.etraspa.it) e sarà addebitato nella prima bolletta utile.

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

*Documentazione richiesta:*

- Visura camerale o autocertificazione della ragione sociale
- Dati catastali dell'immobile
- Compilazione del modulo *Voltura servizio idrico, fognatura e rifiuti* (reperibile nel nostro sito internet [www.etraspa.it](http://www.etraspa.it), nella sezione *Modulistica*), o autocertificazione contenente tutti i dati richiesti nel modulo, inclusa autolettura del contatore alla data di presentazione della richiesta, da parte del legale rappresentante. 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](http://www.etraspa.it) e sarà addebitato nella prima bolletta utile.





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

### Documentazione richiesta:

- Documento d'identità del precedente intestatario (legale rappresentante)
- 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 nel nostro sito internet [www.etraspa.it](http://www.etraspa.it), nella sezione *Modulistica*)
- Dati catastali dell'immobile
- Visura camerale o autocertificazione della ragione sociale collegata alla nuova Partita Iva
- Compilazione del modulo *Voltura servizio idrico, fognatura e rifiuti* (reperibile nel nostro sito internet [www.etraspa.it](http://www.etraspa.it), nella sezione *Modulistica*), o autocertificazione contenente tutti i dati richiesti nel modulo, inclusa autolettura del contatore alla data di presentazione della richiesta, controfirmata da entrambe le parti.

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](http://www.etraspa.it) e sarà addebitato nella prima bolletta utile, a carico del nuovo intestatario.

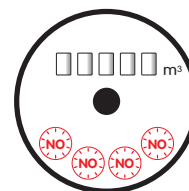
**Per le utenze domestiche residenti è obbligatorio comunicare il numero di componenti. In mancanza di tale dato è prevista l'applicazione di un numero standard di componenti pari a tre. La composizione del nucleo familiare viene aggiornata annualmente, il primo giorno dell'anno successivo.**

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

## Autolettura del contatore

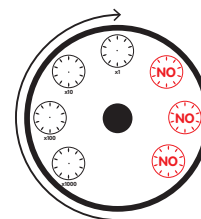
Per comunicare a Etra il proprio consumo di acqua potabile è possibile segnalare le cifre riportate dal contatore attraverso una delle seguenti modalità, disponibili tutti i giorni 24 ore su 24:

- telefonando al Numero verde gratuito **800 085898** e seguire le indicazioni dell'operatore;
- collegandosi al portale [www.etraspa.it](http://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



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:

- Codice cliente o codice servizio o matricola del contatore
- Documento d'identità (del legale rappresentante, per le aziende)
- Codice fiscale (o Partita Iva, per le aziende)

## **Attivazione, riattivazione e voltura approvvigionamento idrico autonomo**

*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 nel nostro sito internet [www.etraspa.it](http://www.etraspa.it), nella sezione *Modulistica*)
- Dati catastali dell'immobile
- Dati anagrafici dei componenti del nucleo familiare (data, luogo di nascita e codice fiscale) in mancanza di installazione del contatore

Qualora tecnicamente possibile, il cliente è tenuto a installare a propria cura e spese e in conformità alle prescrizioni del gestore, un contatore, opportunamente sigillato dal gestore stesso, collocato in prossimità di ciascuna fonte di prelievo e facilmente accessibile al personale del gestore addetto alla lettura e al controllo.

## **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 nel nostro sito internet [www.etraspa.it](http://www.etraspa.it), nella sezione *Modulistica*)

- Dati catastali dell'immobile

## **Disdetta servizio approvvigionamento idrico autonomo**

*Documentazione richiesta:*

- Disdetta scritta o compilazione del modulo *Disdetta servizio idrico* (reperibile nel nostro sito internet [www.etraspa.it](http://www.etraspa.it), nella sezione *Modulistica*)
- Dati di recapito per la bolletta finale
- È obbligatorio allegare copia della bolletta di chiusura o richiesta di chiusura del servizio di energia elettrica, in assenza della quale il servizio rimarrà attivo con l'addebito della sola quota fissa prevista dal *Regolamento per il Servizio di Fognatura e Depurazione*, consultabile nel sito [www.etraspa.it](http://www.etraspa.it)

## **Richiesta di allacciamento alla rete fognaria acque reflue domestiche**

*Documentazione richiesta:*

- Presentazione del modulo *Richiesta di allacciamento* compilato e sottoscritto (reperibile nel nostro sito internet [www.etraspa.it](http://www.etraspa.it), nella sezione *Modulistica*)
- Schema elaborati grafici

## **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 nel nostro sito internet [www.etraspa.it](http://www.etraspa.it), nella sezione *Modulistica*)

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





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:

- Codice cliente o codice servizio
- 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 suscettibile a produrre rifiuti nel territorio del Comune.

## Attivazione nuovo servizio

### Utenze domestiche

#### 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 nel nostro sito internet [www.etraspa.it](http://www.etraspa.it), nella sezione *Modulistica*)
- Dati catastali dell'immobile
- Dati anagrafici dei componenti del nucleo familiare (data, luogo di nascita, codice fiscale)
- Superficie dettagliata dell'immobile o planimetria catastale in scala 1:100 o 1:200

I dati richiesti possono essere autocertificati tramite l'apposito modulo *Attivazione nuova utenza o variazione dei dati relativi all'utenza* reperibile nel sito internet [www.etraspa.it](http://www.etraspa.it), nella sezione *Modulistica*.

### Utenze non domestiche

#### 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 nel nostro sito internet [www.etraspa.it](http://www.etraspa.it), nella sezione *Modulistica*)
- Dati catastali dell'immobile
- Visura camerale
- Superficie dettagliata dell'immobile o planimetria catastale in scala 1:100 o 1:200

I dati richiesti possono essere autocertificati tramite l'apposito modulo *Attivazione nuova utenza o variazione dei dati relativi all'utenza* reperibile nel sito internet [www.etraspa.it](http://www.etraspa.it), nella sezione *Modulistica*.

## Cessazione del servizio

#### Documentazione richiesta:

- Disdetta scritta o compilazione del modulo *Disdetta servizio rifiuti e idrico* (reperibile nel nostro sito internet [www.etraspa.it](http://www.etraspa.it), nella sezione *Modulistica*)
- Dati di recapito per la bolletta finale
- Per le utenze servite da approvvigionamento autonomo, richiesta di disdetta dei contratti dell'energia elettrica e del gas, in assenza dei quali il servizio rimarrà attivo con l'addebito della sola quota fissa prevista da regolamento. Nel caso in cui l'immobile rimanga allacciato anche ad uno solo dei servizi luce, gas e acqua, indicare i dati anagrafici e l'indirizzo di residenza del detentore/conducente dell'immobile.



## ❏ **Variazione dei dati del servizio**

### *Utenze domestiche*

#### *Documentazione richiesta:*

- Variazione del numero componenti della famiglia
- Variazione dettagliata della superficie dell'immobile

I dati richiesti possono essere autocertificati tramite l'apposito modulo *Attivazione utenza o variazione dei dati relativi all'utenza* reperibile nel sito internet [www.etraspa.it](http://www.etraspa.it), nella sezione *Modulistica*.

### *Utenze non domestiche*

#### *Documentazione richiesta:*

- Variazione dell'attività con presentazione della visura camerale aggiornata
- Variazione dettagliata della superficie dell'immobile

I dati richiesti possono essere autocertificati tramite l'apposito modulo *Attivazione utenza o variazione dei dati relativi all'utenza* reperibile nel sito internet [www.etraspa.it](http://www.etraspa.it), nella sezione *Modulistica*.

## ❏ **Richiesta di raccolta settimanale del rifiuto secco residuo (dove previsto)**

Per utenze con esigenze particolari (anziani non autosufficienti, disabili e bambini da 0-3 anni) il servizio può essere mantenuto settimanale. Per richiedere il servizio è necessario utilizzare il *Modulo di potenziamento* scaricabile dal sito [www.etraspa.it](http://www.etraspa.it), nella sezione *Modulistica*. Il modulo potrà essere riconsegnato a Etra in una delle seguenti modalità (presentando o allegando copia del documento d'identità):

- agli Sportelli Clienti Etra
- via fax al numero di Etra 049 8098701
- tramite posta a Etra – via del Telarolo, 9 - 35013 Cittadella (PD)
- via e-mail a Etra all'indirizzo [info@etraspa.it](mailto:info@etraspa.it)

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

#### *Documentazione richiesta:*

- Compilazione dell'apposito modulo *Adesione o rinuncia al compostaggio domestico* disponibile nel sito [www.etraspa.it](http://www.etraspa.it), nella sezione *Modulistica*. In caso di adesione al compostaggio, dovrà essere restituito il contenitore del rifiuto umido e/o la chiave del contenitore, qualora prevista.

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

## Etra - Servizio rifiuti

### L'app gratuita per smartphone dedicata alla raccolta differenziata

Costantemente aggiornata e personalizzata per ciascuno dei Comuni in cui Etra svolge il Servizio Rifiuti, ti permette di:

- verificare le modalità di conferimento per le principali tipologie di rifiuti;
- consultare il calendario di raccolta;
- cercare tra oltre 400 voci uno specifico rifiuto;
- localizzare il Centro di raccolta di riferimento e lo Sportello clienti più vicino;
- richiedere assistenza telefonica o via e-mail.



L'applicazione è disponibile negli store:





## Come e dove pagare la bolletta

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

- con il bollettino postale allegato in tutti gli uffici postali;
- sul sito [www.posteitaliane.it](http://www.posteitaliane.it) tramite conto Bancoposta e carte di credito;
- 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 bollettino presso le filiali della Banca Monte dei Paschi di Siena, presenti nei Comuni dove Etra gestisce il servizio, senza nessun costo aggiuntivo;
- con il bollettino presso gli oltre 50.000 punti vendita LIS PAGA di Lottomatica (ricevitorie, tabaccherie e bar). Per la ricerca del punto vendita più vicino consultare il sito [Lottomaticaservizi.it](http://Lottomaticaservizi.it). il pagamento può essere effettuato con carte di credito e prepagate VISA e Mastercard, carte Pagobancomat o contanti.
- nel sito [www.etraspa.it](http://www.etraspa.it) nella sezione Servizi Online, con carta di credito, debito o prepagata (è necessario registrarsi e agganciare il servizio di fornitura).

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 recarsi presso gli Sportelli Clienti Etra e compilare l'apposito modulo entro la scadenza di pagamento della bolletta.

Se non è già attiva, è necessario 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](http://www.etraspa.it)).





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

## Tra i servizi offerti:

Consulenza amministrativa (servizio idrico e rifiuti)



Autorizzazioni allo scarico per insediamenti industriali



Raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti speciali



Consulenza ambientale, bonifiche, servizi di laboratorio



Etra Energia: vendita Gas metano e servizi energetici



 **l'agenzia delle aziende**

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 ed energetici.

## Per fissare un appuntamento

- scrivere all'indirizzo [commerciale@etraspa.it](mailto:commerciale@etraspa.it)
- inviare un fax al numero **049 8098421**







Guida per lo svolgimento delle pratiche  
Rev. 3 dicembre 2023