



Comune di
Montegrino Valtravaglia

Ai Genitori/Tutori/Affidatari dei minori
iscritti alle scuole di Montegrino Valtravaglia

OGGETTO: Servizio di refezione scolastica – Nuove modalità di iscrizione, di rilevazione delle presenze e di pagamento dei buoni pasto.

SOMMARIO:

- Iscrizioni on-line attive dal **12/09/2022 al 22/09/2022**
- da ottobre rilevazione delle presenze tramite comunicazione di disdetta pasto per giorno di assenza con app/portale genitori e disdetta telefonica
- da settembre pagamento dei pasti tramite il nodo pago-PA

A partire da settembre 2022, il servizio di refezione scolastica sarà affidato alla Società Sodexo Italia S.p.A., a seguito della ufficiale aggiudicazione dell'appalto.

La gestione e le modalità organizzative del servizio con questo nuovo operatore economico saranno contraddistinte da elementi innovativi, migliorativi ed in grado di recepire gli indirizzi verso una maggior digitalizzazione e semplificazione delle procedure.

Nel dettaglio, le novità riguarderanno anzitutto le modalità di **iscrizione al servizio**, di **rilevazione delle presenze** e di **acquisto/pagamento dei buoni pasto** per tutti gli utenti della refezione scolastica.

È pertanto necessario leggere con attenzione quanto riportato nella presente comunicazione, compresi i relativi documenti allegati.

● **ISCRIZIONE AL SERVIZIO TRAMITE MODALITA' ON LINE**

Da settembre **2022**, verrà adottato un **Sistema informatizzato per la gestione del servizio di refezione scolastica**.

L'elemento di maggior novità è quindi l'uso di un **Portale Web Famiglie**, tramite il quale si potrà in qualsiasi momento:

1. monitorare la situazione contabile dell'utente che utilizza il servizio;
2. visualizzare i pasti consumati;
3. effettuare i pagamenti on-line.

ATTENZIONE: come effettuare l'iscrizione on-line?

L'iscrizione on-line sarà attiva dal 12 SETTEMBRE 2022 AL 22

SETTEMBRE 2022. L'iscrizione è **obbligatoria** per poter usufruire del servizio di refezione scolastica. La domanda di iscrizione deve essere compilata e sottoscritta da chi esercita la responsabilità genitoriale del minore che usufruirà del servizio.

Nel caso di iscrizione di più utenti/alunni appartenenti allo stesso nucleo familiare, è necessario compilare una domanda per ogni singolo utente/alunno. Vi consigliamo di effettuare l'iscrizione inserendo i dati dello stesso pagante affinché vi sia una corretta imputazione del costo pasto. L'iscrizione è infatti personale e non è quindi possibile procedere con una iscrizione unica per più utenti contemporaneamente.

Per accedere al modulo di iscrizione accedere al web e digitare sulla barra degli indirizzi per

esteso il seguente indirizzo:

<https://www1.eticasoluzioni.com/montegrinovaltravagliaportalegen/>

Per questa operazione, si consiglia di non utilizzare Google o simili come motore di ricerca, ma di inserire l'indirizzo web segnalato, direttamente nella barra degli indirizzi in alto allo schermo.

Appare quindi la schermata di accesso (Figura 1). Seguire quindi con attenzione le operazioni qui di seguito segnalate.

1. Cliccare su "Nuova iscrizione".



2. Inserire nella nuova schermata (figura 2) il codice fiscale dell'utente che beneficerà del servizio di refezione scolastica (l'alunno). **NON inserire la password** e cliccare sul pulsante "Sono un nuovo iscritto".



Procedere quindi alla compilazione dei campi che il Sistema propone.

In caso di malfunzionamento, verificare che sul vostro pc o dispositivo sia disattivato il blocco pop-up, generalmente indicato con un'icona rossa nella parte a destra in alto dello schermo.

In caso di attivazione del blocco pop-up, procedere con lo sblocco e scegliere l'opzione "consenti sempre".

Una volta confermata l'iscrizione al servizio di refezione scolastica procedere con il salvataggio della lettera credenziali, della domanda d'iscrizione e della lettera informativa.

E' OBBLIGATORIO CONSEGNARE IL CERTIFICATO MEDICO PER LE DIETE PATOLOGICHE E PER LE DIETE ETICO/RELIGIOSE

MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLE PRESENZE

IMPORTANTE: A partire da settembre 2022, come da calendario scolastico che comunicherà l'inizio del servizio, il pasto risulterà prenotato automaticamente per ogni giorno di rientro previsto a scuola.

La comunicazione dell'eventuale assenza e non consumazione del pasto sarà a carico del genitore o tutore o affidatario del minore iscritto al servizio di refezione scolastica, secondo le modalità in seguito descritte.

Questa operazione consentirà di ottimizzare le procedure di rilevazione delle presenze ed avere quindi una rispondenza rapida e sicura dei pasti effettivamente domandati e consumati. **Pertanto, è obbligatorio dare comunicazione dell'assenza e non consumazione del pasto solo quando si prevede che il bambino rimanga assente da scuola oppure quando si sceglie di non usufruire momentaneamente del servizio mensa. È possibile anche comunicare la scelta del pasto bianco.**

LA PROCEDURA INFORMATICA PREVEDE LA POSSIBILITA' PER IL GENITORE/TUTORE DI RICHIEDERE IL RELATIVO PASTO BIANCO IN CASO DI INDISPOSIZIONE TEMPORANEA . SARA' NECESSARIO INDICARE E PRESENTARE PRESSO L'UFFICIO ISTRUZIONE /SERVIZI SOCIALI EVENTUALI DIETE PATOLOGICHE CON RELATIVO CERTIFICATO MEDICO E DIETE ETICO/RELIGIOSE CON RELATIVA AUTOCERTIFICAZIONE

Il genitore/tutore avrà quindi il compito di comunicare l'assenza/non fruizione, utilizzando esclusivamente i seguenti canali appositamente identificati e predisposti:

- tramite il **PORTALE WEB** dedicato (quindi procedura online), raggiungibile digitando il seguente link:
<https://www1.eticasoluzioni.com/montegrinovaltravagliaportalegen/>
- tramite **APP denominata COMUNICAPP**, compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS e ANDROID;
- tramite **contatto telefonico** con telefono fisso al numero verde **800135577** oppure con cellulare e con telefono fisso a pagamento, secondo il piano tariffario dell'utente, al numero **0247952059**.

ATTENZIONE: ci sono delle **tempistiche precise da rispettare**, al fine di garantire la migliore organizzazione del servizio.

Le comunicazioni per disdire il pasto dovranno infatti essere inviate dalle ore 18.00 del giorno precedente ed entro le ore 9.00 del giorno dell'assenza.

Le eventuali mancate comunicazioni o le comunicazioni inviate in ritardo daranno luogo all'addebito automatico del pasto.

Le disdette dei pasti dal sito potranno essere effettuate anche con largo anticipo, ad esempio a inizio mese sarà già possibile pianificare in quali giorni sarà presente l'utente e in quali sceglierà di non usufruire del servizio.

Di seguito, sono riportati i passaggi da seguire, in base ai canali prescelti.

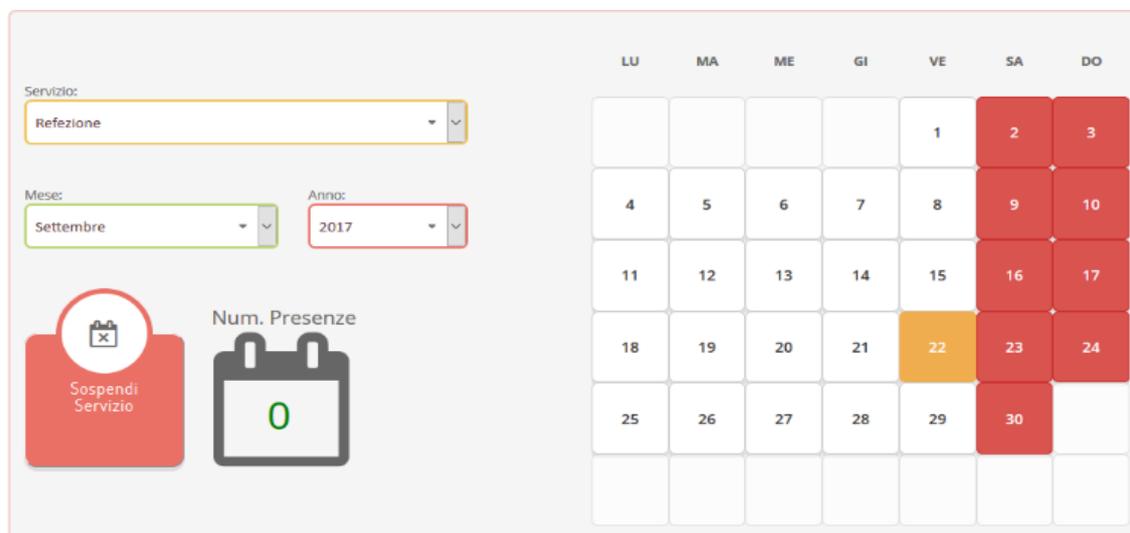
Disdetta dei pasti tramite PORTALE WEB

1. Accedere al sito <https://www1.eticasoluzioni.com/montegrinovaltravagliaportalegen/>
2. digitandolo nella barra degli indirizzi. Si invita a non utilizzare direttamente Google o motori di ricerca simili.
3. Inserire nella sezione dedicata le credenziali per CODICE UTENTE e la PASSWORD indicate nel documento "Lettera Credenziali" ricevuto.
4. Selezionare la data interessata: verranno proposte le funzionalità di disdetta del pasto e la prenotazione del pasto bianco (figura 3). Le date con sfondo ROSSO non sono disponibili in quanto catalogate come SERVIZIO REFEZIONE NON EROGATO (figura 4).

Figura 3



Figura 4



Disdetta dei pasti tramite APP "COMUNICAPP"

1. L'APP COMUNICAPP è scaricabile da PlayStore per dispositivi Android e da AppleStore per dispositivi Apple Ios (figura APP 1);
2. Accedere digitando il nome del Comune di MONTEGRINO (figura APP 2);
3. Inserire le credenziali CODICE UTENTE e PASSWORD indicate nel documento "Lettera credenziali" ricevuto.
4. Disdire il pasto o prenotare, in caso di necessità, il pasto bianco semplicemente cliccando sull'immagine "Disdici" oppure, per il pasto bianco, sul tasto "Pasto bianco".
Se c'è intenzione di disdire più giorni o fare una programmazione, è disponibile la sezione

“Calendario”.

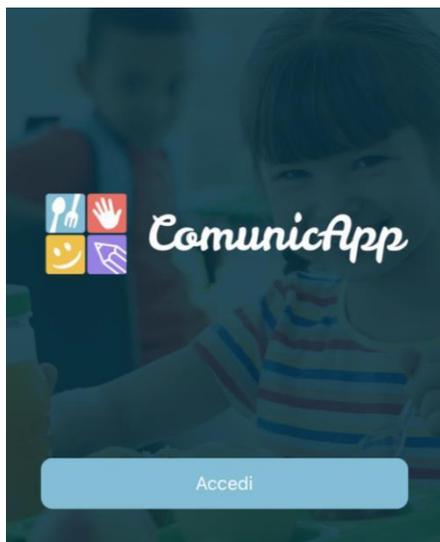


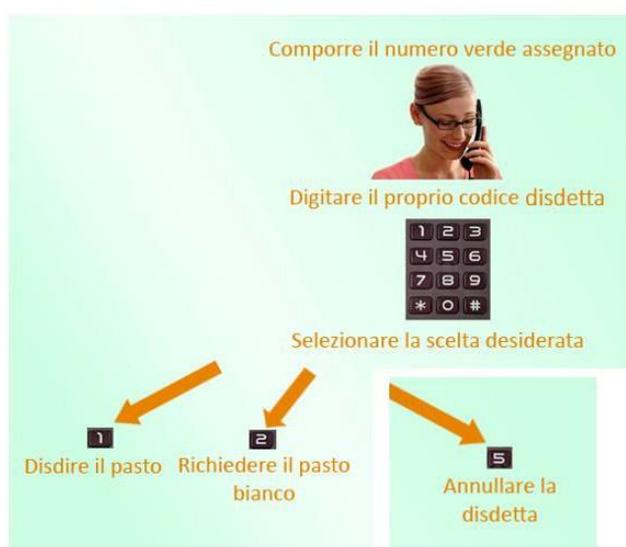
Figura APP 1

Figura APP 2



Disdetta dei pasti tramite MODALITÀ TELEFONICA

1. Chiamare il numero verde gratuito.
Il risponditore automatico lo guiderà nel processo di segnalazione dell'assenza.
2. Utilizzando la tastiera del proprio telefono, **digitare il CODICE DISDETTA, indicato nel documento “Lettera credenziali” ricevuto.**
3. Il sistema controlla la validità della richiesta e comunica, tramite un sintetizzatore vocale il nome del bambino per conferma.
4. Scegliere l'opzione di disdetta oppure di richiesta del pasto bianco oppure di annullamento della disdetta comunicata eventualmente in precedenza.



Le chiamate di disdetta pasto, completamente gratuite per il genitore, devono essere effettuate dal pomeriggio antecedente a partire dalle ore 18.00 fino alle 9.00 del giorno dell'assenza. Per variazioni del calendario scolastico ad esempio scioperi, gite, sospensioni straordinarie che impediscono il consueto ricorso al servizio restano a cura della famiglia.

I numeri di telefono per la disdetta telefonica sono:

- **800135577** (numero verde, gratuito da tutti i numeri fissi);
- **0247952059** (da cellulare e da fisso a pagamento secondo piano tariffario dell'utente).

● PAGAMENTO DEI PASTI

Il pagamento avviene in modalità pre-pagata, cioè il pasto è addebitato anticipatamente.

ATTENZIONE: non sono più previsti buoni pasto in formato cartaceo.

Il pagamento potrà essere effettuato accedendo al portale web famiglie:

<https://www1.eticasoluzioni.com/montegrinovaltravagliaportalegen/> ed utilizzando il pago-pa.

Sarà attivo da ottobre 2022 e sarà pubblicata sul portale dei genitori nella sezione news il manuale per poter procedere con le ricariche.

Come fare per conoscere IL SALDO DEL CONTO PASTI

L'utente potrà conoscere lo stato del credito residuo mediante:

→ **PORTALE WEB sito:** <https://www1.eticasoluzioni.com/montegrinovaltravagliaportalegen/>

→ **App "COMUNICAPP".**

Accedendo con le credenziali Codice utente e Password indicate nel documento "Lettera credenziali" ricevuto, sarà possibile verificare il saldo, i versamenti, pasti prenotati, info e news.

→ **SMS ALERT:** sarà possibile ricevere sul proprio cellulare comunicazioni inerenti il Servizio di refezione scolastica ed essere avvisati, settimanalmente, quando il saldo del vostro conto pasti raggiungerà la soglia di € 10.00.

Il servizio di avviso via SMS ALERT è completamente gratuito.

Per l'attivazione del servizio basterà inserire/modificare il numero di cellulare nel relativo campo presente sul Portale Web nella sezione anagrafica. È consigliabile inoltre aggiornare anche il vostro indirizzo e-mail per ricevere comunicazioni inerenti al servizio di refezione in modo automatico e puntuale.

Cosa succede al termine dell'anno scolastico?

A conclusione dell'anno scolastico, l'eventuale credito residuo:

- ❖ viene mantenuto e reso disponibile per l'anno scolastico successivo oppure trasferito ad altro utente.
- ❖ viene restituito, se per l'anno scolastico successivo non si rinnova l'iscrizione al Servizio di Ristorazione scolastica, previa richiesta da effettuare secondo le modalità che vi verranno comunicate successivamente.

Scadenza e controllo dei pagamenti

Il servizio non ha una scadenza fissa, ma l'utente è tenuto a mantenere il saldo di ricarica in positivo.

Il Comune di Montegrino Valtravaglia e la ditta Sodexo S.p.A. effettueranno periodici controlli per verificare il corretto pagamento dei pasti consumati.

A chi rivolgersi per eventuali problemi

Per qualsiasi problema o chiarimento inerente al servizio di pagamento si potrà contattare il numero verde 800.363.203 degli uffici Sodexo S.p.A., martedì e giovedì dalle ore 14.00 alle 15.30 e il mercoledì dalle 9.00 alle 12.00, oppure via mail dalla sezione "Contattaci" del portale web: <https://www1.eticasoluzioni.com/montegrinovaltravagliaportalegen/>

Ringraziando per l'attenzione, si porgono cordiali saluti.

L'Amministrazione comunale di Montegrino
Valtravaglia
La Società Sodexo Italia S.p.A.