



Comune di ALBIATE



## SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA DEL COMUNE DI ALBIATE

Gentile Signora/Egregio Signore,

Il servizio sarà erogato a fronte di **pagamento anticipato attraverso il sistema in PRE-PAGATO (simile a quello delle ricariche dei telefoni cellulari)** che permette di gestire, con le tecnologie informatiche, la prenotazione nominativa giornaliera dei pasti nelle scuole, di effettuare i pagamenti e di informare in tempo reale le famiglie sulla prenotazione dei pasti, sui crediti e sui debiti.

### Come Funziona?

Ad ogni alunno iscritto al servizio è assegnato un codice personale di identificazione, al quale vengono associati tutti i suoi dati personali (scuola di frequenza, tariffa da pagare, eventuale riduzione in base all'ISEE, eventuali diete alimentari, ecc.).

Il codice è valido anche per tutti gli anni successivi.

I pasti vengono acquistati in anticipo – **si tratta di un servizio pre-pagato** - ricaricando il “conto elettronico” assegnato sulla base della propria tariffa. Ogni volta che viene consumato un pasto, il sistema informatizzato provvede ad aggiornare automaticamente il conto elettronico, deducendo il costo del pasto.

Il pasto per Vostro figlio risulterà prenotato automaticamente ogni volta che vi sarà il servizio mensa previsto dalla scuola, per tanto è indispensabile dare comunicazione di assenza del bambino/a al servizio mensa.

La comunicazione dell'assenza deve essere comunicata attraverso i seguenti canali:

OnLine dal portale genitori <https://www4.eticasoluzioni.com/albateportalegen/login.aspx>

- Tramite un SMS, seguendo le istruzioni riportate nella pagina di seguito.
- Tramite chiamata da telefono fisso al 800688838 (solo fissi) oppure allo 0294754018 anche da cellulari.
- Tramite APP compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS e ANDROID, scaricabile da portale genitori con le relative istruzioni.

**La comunicazione di assenza dovrà essere inviata entro e non oltre le ore 09.30 del giorno stesso. Le eventuali comunicazioni inviate in ritardo daranno luogo all'addebito automatico del pasto.**

Sarà possibile verificare la situazione aggiornata del credito e dei giorni di presenza digitando la password nell'area dedicata presente nel sito del Comune.

### Quanto costa?

Le tariffe relative al servizio di mensa scolastica sono state determinate nella misura prevista nella seguente tabella:

Fino a euro 6323	Euro 0.87
Da euro 6324 a euro 8917	Euro 2.61
Da euro 8918 a euro 11402	Euro 3.48
Oltre euro 11403 e non residenti	Euro 4.35

## Come Pagare?

I servizi devono essere pagati **anticipatamente** secondo le tariffe stabilite annualmente dall'Amministrazione Comunale.

**Senza nessun costo di commissione, potrete ricaricare presso il seguente esercente:**

-  CARTOLERIA LA CARTA  
PIAZZA CONCILIAZIONE 52 - ALBIATE

Per effettuare la ricarica è necessario comunicare all'operatore il codice assegnato al proprio figlio

**Una volta effettuata la ricarica, l'importo versato viene accreditato a favore dell'alunno, consentendogli di utilizzare i servizi fino ad esaurimento dell'importo versato.**

L'esercente rilascia una ricevuta sulla quale risulta il versamento effettuato.

Vi raccomandiamo di controllare, al termine dell'operazione che, siano corretti il codice digitato, l'importo versato e l'eventuale saldo residuo, conservando con cura la ricevuta che costituisce per il genitore documento di prova dell'avvenuto pagamento

-  **ON LINE CON CARTA DI CREDITO** accedendo al portale genitori
-  **PAGAMENTO CON SDD BANCARIO** (ex RID) con addebito mensile sul proprio conto corrente in automatico. Per l'attivazione del servizio è necessario accedere al portale genitori alla sezione ANAGRAFICA TUTORE/GENITORE – DATI BANCARI, una volta inseriti i propri dati è necessario rimandare il mandato sepa firmato all'indirizzo email indicato.

## Come conoscere lo stato dei pagamenti e dei pasti consumati?

I genitori possono verificare, direttamente ed in qualunque momento, il conto mensa, collegandosi al sito internet <https://www4.eticasoluzioni.com/albiateportalegen/login.aspx>

Entrando nel modulo Web genitori, i genitori, inserendo le credenziali personali di accesso, potranno:

-  verificare i dati anagrafici ( indirizzo, telefono, eventuali diete, ecc)
-  verificare lo stato dei pagamenti e dei pasti consumati
-  effettuare i pagamenti con carta di credito/prepagata
-  attivare la modalità di pagamento con SDD (domiciliazione bancaria)

Qualora non foste in possesso della vostra password potrete contattare gli uffici di Elior (vedi contatti sotto)

## Altre informazioni utili

La comunicazione di **PRESENZE** contrassegnate erroneamente dovrà essere comunicata **entro un mese** dalla data di assenza, ai referenti Elior, in caso contrario non verrà stornato nessun pasto.

**Se non si paga o si paga in ritardo?** Ciascun alunno potrà usufruire del servizio fino ad esaurimento dell'importo pagato. Il sistema aggiorna automaticamente la situazione contabile di ciascun alunno. Nel caso in cui il sistema evidenzi uno stato di debito pari o superiore ad € - 10,00, verrà inviato 1 volta al mese un **messaggio SMS di avviso sul cellulare** affinché i genitori provvedano ad effettuare la ricarica con le modalità di pagamento descritte. Durante il corso dell'anno l'azienda Elior si riserva la facoltà di inviare delle lettere di sollecito e/o di agire secondo le modalità che riterrà più opportune, al fine di recuperare il proprio credito.

**Se devo seguire una dieta speciale?** Per problemi alimentari occorre **allegare “Certificato medico” di visita specialistica** allergologica ed esito di eventuali test allergologici validati o, per utenti ai quali fosse già stata assegnata la dieta dall’ASL nell’anno scolastico precedente e la situazione non sia cambiata, **certificato medico di riconferma** della patologia per cui si chiede la dieta.

**Qualora NON venisse consegnata idonea certificazione medica PRIMA DELL’INIZIO DELL’EROGAZIONE DEL SERVIZIO, la ditta ELIOR viene sollevata da ogni tipo di responsabilità relativa all’erogazione del pasto non idoneo.**

**Cosa succede se alla fine dell’anno il conto è a credito?**

Il credito residuo a fine anno scolastico sarà automaticamente trasferito sulla gestione dell’anno scolastico successivo oppure, in caso di rinuncia al servizio o termine del ciclo scolastico, rimborsato a fronte di esplicita richiesta.

### Come funziona il sistema informatizzato?

Il sistema è molto semplice e si basa sul fatto che ogni giorno il programma gestionale propone una prenotazione per tutti gli iscritti al servizio secondo il calendario scolastico e i rientri comunicati dalle competenti Istituzioni Scolastiche.

Il sistema permette le seguenti operazioni:

- disdetta giornaliera del pasto
- prenotazione del pasto in bianco (dieta leggera max n. 3 rientri consecutivi)
- comunicazione dell’assenza lunga (così da non dover effettuare una comunicazione tutti i giorni)
- riattivazione del servizio dopo l’assenza lunga (operazione necessaria per ripristinare la presenza del bambino dopo il periodo di disdetta prolungata)

**Le operazioni saranno gratuite per l’utente ad esclusione della telefonata fatta da telefono cellulare al numero verde.**

Il genitore dovrà gestire la prenotazione del pasto tramite un servizio automatico scegliendo di volta in volta, a proprio piacere, uno dei metodi seguenti:

- 1) **Applicazione per Smartphone o Tablet iOS e Android:** il genitore potrà scaricare gratuitamente l’applicazione **“ComunicApp”** per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store presente sul telefono. Tramite tale applicativo sarà possibile effettuare la disdetta del pasto, richiedere il pasto in bianco, sospendere per più giorni il servizio e riprendere il servizio a partire dal giorno stabilito. Le modifiche sono registrate in tempo reale dal sistema.
- 2) **PC:** per il genitore sarà possibile compiere le medesime operazioni sopradescritte accedendo tramite qualsiasi computer al portale genitori, previa identificazione con codice identificativo<sup>1</sup> e password<sup>2</sup>, cliccando con il mouse sulla casellina relativa al giorno di refezione per il quale si intende effettuare la disdetta o la prenotazione del pasto in bianco. Le modifiche vengono registrate in tempo reale dal sistema.
- 3) **Sms:** per il genitore sarà sufficiente inviare un sms **al numero 366.5860837** con il codice disdetta<sup>3</sup> assegnato al proprio figlio e automaticamente il pasto sarà disdetto. Un sms di conferma verrà quindi inviato dal sistema sul cellulare del genitore a conferma dell’avvenuta operazione. Il genitore potrà altresì gestire la prenotazione del pasto in bianco, l’assenza prolungata e la riattivazione del servizio. Le modifiche possono venire registrate in differita dal sistema.
- 4) **Telefonata con centralino automatizzato:** il genitore, componendo **il numero verde 800.688.838** gratuito per i numeri di telefonia fissa (o il numero a pagamento **848.690.639** accessibile dai telefoni cellulari), sarà guidato da una voce automatica e potrà effettuare la disdetta, richiedere il pasto in bianco, sospendere per più giorni il servizio e riprendere il servizio a partire dal giorno stabilito. Le modifiche possono venire registrate in differita dal sistema

### **Applicazione per Smartphone e Tablet iOS\* e Android\*\***

In pochi semplici passaggi l’utente potrà richiedere il pasto in bianco, disdire il pasto, disdire il servizio per più giorni (assenza lunga) e riattivarlo nuovamente in caso di necessità. Basterà scaricare l’applicazione **“ComunicApp”** direttamente sul proprio Smartphone, Tablet iOS, Android o Windows Phone dotati di accesso ad Internet ed effettuare l’operazione scelta.

Di seguito, alcune immagini dell’APP **“ComunicApp”**.



**L'applicazione è completamente gratuita.** Non comporta costi aggiuntivi ed è la più utilizzata in quanto rapida, efficace ed in grado di ridurre al minimo l'errore da parte del genitore. L'attivazione viene chiesta solo al primo utilizzo. Le varie operazioni possono essere richieste semplicemente accedendo all'applicazione e premendo i pulsanti dedicati

*\*Richiede iOS 6.0 o successive. Compatibile con iPhone, iPad e iPod Touch. App ottimizzata per iPhone 5 e 5s e Windows Phone*

*\*\*Per l'effettiva compatibilità visitare PlayStore*

### **PC con un qualsiasi Browser Internet\***

Le disdette dei pasti dal sito potranno essere effettuate anche con largo anticipo, ad esempio a inizio mese è già possibile pianificare quali giorni sarà presente il bambino e quali giorni non usufruirà del servizio. Basterà togliere la spunta al giorno in cui vostro figlio sarà assente. Il portale permette di consultare avvisi e comunicazioni relativi al servizio, di gestire le richieste di pasto in bianco, verificare il saldo a disposizione del bambino, consultare e stampare l'estratto conto, verificare le presenze.

*\*Consigliato l'utilizzo di Chrome*

### **SMS**

Per effettuare in modo corretto l'operazione via SMS bisogna mandare un messaggio

**al numero 3665860837** utilizzando esclusivamente il codice di disdetta del figlio seguito da uno spazio vuoto ed eventualmente dal numero di giorni d'assenza o inserendo le lettere corrispondenti al servizio da richiedere:

**B = pasto in bianco      A = annulla disdetta**

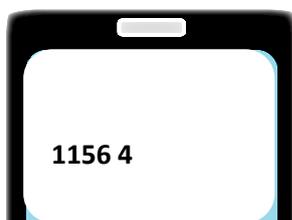
Il sistema di lettura è automatico, non necessita di aiuti o spiegazioni da parte del genitore per effettuare la disdetta

**ATTENZIONE: nel messaggio al codice disdetta alunno non vanno aggiunti altri caratteri o parole, diversamente l'operazione non andrà a buon fine.**

### **📧 REGOLE PER LA DISDETTA DEI PASTI VIA SMS**

Per effettuare in modo corretto la disdetta via sms sarà necessario inviare come testo del messaggio solo ed esclusivamente il codice personale disdetta pasti (come nell'esempio), eventualmente seguito da uno spazio vuoto e dal numero di giorni d'assenza.

### **ALCUNI ESEMPI PER IL CODICE PERSONALE DI DISDETTA 1156**



Viene disdetto il pasto per il giorno corrente

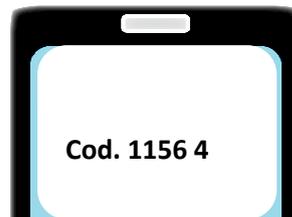


Viene disdetto il pasto per i **4 giorni** successivi

Viene **ANNULLATA** l'operazione di disdetta pasto (da effettuare entro le 9.30)

Viene **prenotato** il pasto "bianco" per il giorno corrente

#### ESEMPI DI MESSAGGIO ERRATO:



I messaggi dell'esempio sono tutti **NON VALIDI** in quanto contengono caratteri non ammissibili.

I messaggi per la disdetta del pasto dovranno essere inviati dalle ore 18.00 del giorno precedente ed entro le ore 9.30 del mattino dell'assenza. **OLTRE TALE ORARIO LA DISETTA NON SARÀ ACCETTATA.**

#### Telefonata con centralino automatizzato

L'utente dovrà semplicemente chiamare:

**da telefono fisso il numero verde 800.688.838** o in alternativa

**dal telefono cellulare il numero 0294754018** e seguire la voce preregistrata che lo indirizzerà e lo seguirà durante le diverse operazioni.

Le operazioni possibili sono le seguenti:



Le chiamate al numero verde saranno gratuite da tutti i numeri fissi.

**Le telefonate effettuate da telefoni cellulari sono a pagamento secondo il piano tariffario del proprio gestore.**

#### Domande frequenti

##### **Come devo fare per disdire i pasti nei giorni di sciopero, assemblea sindacale, gite scolastiche?**

In occasione di scioperi, seggi elettorali, uscite didattiche non è necessario disdire il pasto.

Ogni variazione al calendario scolastico verrà tempestivamente comunicata al centro cottura dall'Istituzione Scolastica competente (gite, ampliamento vacanze) o dagli uffici comunali (seggi, scioperi).

**Per quanto tempo posso utilizzare il pasto in bianco?**

Il pasto in bianco per indisposizione del bambino può essere richiesto al massimo per n. 3 rientri consecutivi. Le richieste per periodi superiori verranno automaticamente rifiutate dal sistema.

Per eventuali chiarimenti o informazioni:

- ☎ Referente Elior  
349-1430268  
e-mail: [infoelior.albiate@libero.it](mailto:infoelior.albiate@libero.it)
- ☎ Ufficio Recupero Crediti Elior - Milano  
[Recuperoscuole@elior.it](mailto:Recuperoscuole@elior.it) - Tel. 02390391 dalle 14.30 alle 16.00