

# Sistema di gestione del servizio di mensa scolastica

Il servizio di mensa scolastica è informatizzato e gestito dalla ditta Serenissima Ristorazione Spa di Vicenza.

**Ad ogni figlio iscritto** al servizio mensa, il programma assegna un **CODICE UTENTE** personale, che rimarrà abbinato all'alunno per tutti gli anni scolastici.

Il codice servirà per collegarsi al PORTALE GENITORI

[www2.eticasoluzioni.com/frattapolesineportalegen/](http://www2.eticasoluzioni.com/frattapolesineportalegen/)

dove sarà possibile verificare il credito disponibile, i pagamenti effettuati, i pasti addebitati e altro ancora

Di seguito vengono illustrate le modalità di utilizzo del servizio.

## 1) Come avviene la prenotazione giornaliera del pasto? Come disdire i pasti?

I pasti sono **automaticamente prenotati** per ogni giorno di rientro.

In caso di assenza, **la DISDETTA del pasto è a carico del genitore/tutore** e deve essere effettuata **dalle ore 18.00 della sera precedente alle ore 9.00 della mattina** del giorno di assenza.

Il genitore potrà scegliere tra i seguenti **metodi** per comunicare l'assenza del bambino al servizio mensa:

- **App per cellulare e tablet "ComunicaApp"** (scaricabile direttamente dal proprio Smartphone o Tablet) selezionando nel calendario le date di assenza del figlio;



- **Portale Genitori** selezionando nel calendario (sezione "Presenze") le date di assenza del figlio;



- **TELEFONO**, contattando da telefono fisso il numero verde **800-911-194** o da cellulare il numero **02-94755308**. (con risponditore automatico.)

## In caso di mancata disdetta nei termini previsti, il pasto sarà addebitato.

Per ulteriori informazioni si rimanda al libretto informativo caricato sul portale genitori.

## 2) Come faccio a pagare i pasti?

I pasti devono essere pagati **anticipatamente** con una delle seguenti modalità:

- a) pagamento presso i **punti convenzionati** in contanti (senza oneri accessori) o bancomat;
- b) con MAV online da scaricare nella sezione "Pagamenti" del Portale Genitori/App pagabile presso qualsiasi sportello bancario o tramite il proprio Home Banking (con un costo operazione di € 1,20 per ogni pagamento);
- c) CARTA DI CREDITO entrando nella sezione "Pagamenti" del Portale Genitori/App.

**La ricarica online entra a sistema 24/48 ore (lavorative) successive al pagamento.**

## 3) Dove e come pago?

1. Recarsi presso i seguenti **punti di pagamento muniti del CODICE UTENTE**:

- **Cartolibreria "Futura"**  
Piazza Risorgimento, 4
- **Cartoleria "Punto e Virgola"**  
Via Santa Maria Nuova, 48

2. **Comunicare** all'operatore:  
a) il **CODICE UTENTE** del figlio;  
b) la **somma** che si intende versare.

Si ricorda che i pagamenti sono distinti per ogni figlio. L'operatore effettua una "**ricarica**" sul codice personale e rilascia una **ricevuta** sulla quale risulta il versamento effettuato ed il saldo dell'operazione.

3. **Controllare** che sulla ricevuta siano corretti il **codice personale** e la **somma versata**. La ricevuta sarà l'unico documento comprovante il versamento e, in caso di eventuali disguidi, solo ed unicamente a presentazione della ricevuta stessa potranno essere effettuate correzioni.

## 4) Come faccio a controllare il credito disponibile?

Nel **PORTALE DEI GENITORI** o **nella APP** la famiglia potrà verificare i pasti addebitati, i pagamenti effettuati, il saldo del credito e pagare tramite i canali online.

Per accedere ad entrambi i canali basterà inserire il **Codice Utente** del figlio e la **Password**.

Si ricorda che la responsabilità della verifica dell'ammontare del credito ancora disponibile per accedere al servizio mensa è a carico delle famiglie.

## 5) Cosa succede se non pago?

Prima dell'esaurimento del credito il programma invierà alla famiglia 1 **sms di allerta** ogni venerdì pomeriggio.

**In presenza di saldo insufficiente, la fornitura dei pasti non sarà garantita.**

#### **6) Come mi viene rimborsato il credito presente in conto a fine anno scolastico?**

Il **credito residuo** a fine anno scolastico sarà automaticamente trasferito sulla gestione dell'anno scolastico successivo.

In caso di **rinuncia** anticipata al servizio, o al termine del ciclo di studi, il credito verrà **rimborsato su richiesta da presentare a Serenissima Ristorazione** mediante l'invio tramite mail dell'apposito modulo scaricabile dal Portale Genitori. Per evitare di dover richiedere la restituzione del credito, si suggerisce alle famiglie di ricaricare il conto con la cifra esatta per pagare i pasti fino a fine anno scolastico.

**In caso di più fratelli**, il credito residuo dell'utente che non usufruirà più del servizio, sarà trasferito sul conto del fratello ancora iscritto, sempre su apposita richiesta dei genitori.

#### **7) E se mio/a figlio/a segue una dieta particolare?**

La richiesta di una dieta speciale per allergie, intolleranze alimentari o motivi religiosi va fatta dal genitore **nel modulo di iscrizione**.

È necessario inoltre trasmettere il **certificato medico** attestante la richiesta di variazione del menù **per patologia o intolleranza alimentare** all'indirizzo mail [prenotazioni.tassina.rovigo@grupposerenissima.it](mailto:prenotazioni.tassina.rovigo@grupposerenissima.it) e all'Ufficio "Pubblica Istruzione" del Comune.

In assenza di presentazione del certificato medico, non potrà essere consegnata la dieta speciale e l'alunno non potrà accedere alla mensa.

#### **8) Certificazione della spesa per la dichiarazione dei redditi**

Nel Portale Genitori sarà disponibile la certificazione delle spese sostenute per la mensa, utile alla dichiarazione dei redditi. Si invita pertanto la famiglia ad iscrivere il figlio inserendo i dati del genitore che provvederà alla dichiarazione dei redditi.

## COMUNE DI FRATTA POLESINE



### Servizio di Mensa Scolastica



**ANNO SCOLASTICO 2022/2023**

**Per informazioni rivolgersi  
esclusivamente a**

**Serenissima Ristorazione:**

Tel. 348 – 7781977 – Prenotazioni Tassina  
Fax 0425-471224 - 460020

**Comune di Fratta Polesine**

**Mail : [sociale@comune.frattapolesine.ro.it](mailto:sociale@comune.frattapolesine.ro.it)**

Tel. 0425.668030 int 11