

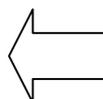
GUIDA AL SERVIZIO DI PRENOTAZIONE MENSA SCOLASTICA

Per accedere al servizio di mensa scolastica è indispensabile fornire al Comune – Ufficio Istruzione – i dati relativi all'utente.

In seguito a tale iscrizione vengono fornite le credenziali attraverso le quali si può acquistare, per ogni componente della Vostra famiglia che utilizza la mensa, un credito, che viene decurtato automaticamente ad ogni pasto consumato.

CODICE UTENTE, RIFERIMENTI TELEFONICI PER APPLICAZIONE, LOGIN E PASSWORD

Codice Utente di **COGNOME NOME: ZZZZZ**
Codice Disdetta pasti: **xxx**
Numero disdetta telefonica cellulari: **0294755308**
Numero VERDE di disdetta telefonica da telefonia fissa:
800911194
Password UNICA (Da modificare al primo accesso):
ZZZZZ
Comune da inserire su ComunicAPP: **PONTENURE**



E' importante conservare questi dati perché sono il riferimento per tutto il percorso scolastico obbligatorio di vostro figlio.

Il sistema gestionale è molto semplice. Ogni giorno il programma propone di base una prenotazione per tutti gli iscritti al servizio secondo il calendario scolastico e i rientri comunicati dalle competenti Istituzioni Scolastiche.

Le presenze in mensa vengono quindi prenotate **automaticamente in base al calendario scolastico**. **Il genitore/tutore deve invece segnalare solo l'eventuale ASSENZA al servizio di REFEZIONE**. La comunicazione dell'assenza deve essere effettuata attraverso i seguenti canali:

- **Tramite APP "ComunicApp"** compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS, ANDROID e Windows Phone scaricabile dallo Store del proprio cellulare.
- **Tramite PC da Portale Genitori**, disponibile nell'area dedicata all'interno del sito del Comune di Pontenure.
- **Tramite chiamata con Voce Guida** da telefono fisso o cellulare ai numeri comunicati con le credenziali.

In ogni caso la comunicazione di assenza dovrà essere inviata entro e non le ore 9:00 del giorno stesso in cui si intende disdire il pasto. L'orario limite per la disdetta verrà riportato nei capitoli successivi e verrà specificato in ogni paragrafo relativo ai canali di disdetta. Le eventuali disdette inviate in ritardo daranno luogo all'addebito automatico del pasto.

Il programma consente le seguenti operazioni:

- disdetta giornaliera del pasto,
- annullamento della disdetta giornaliera;
- comunicazione dell'assenza prolungata (così da non dover effettuare una comunicazione tutti i giorni),
- riattivazione del servizio dopo l'assenza prolungata (operazione necessaria per ripristinare la presenza del bambino dopo il periodo di disdetta prolungata),
- prenotazione del pasto in bianco, solo in caso di indisposizione dell'utente.

Le suddette operazioni saranno gratuite per l'utente solo ed esclusivamente in caso di telefonata al risponditore vocale effettuata da telefono fisso, componendo il numero verde riportato nella lettera con la quale sono state comunicate le credenziali (si veda la sezione *CODICE UTENTE, RIFERIMENTI TELEFONICI PER APPLICAZIONE, LOGIN E PASSWORD*). In tutti gli altri casi le operazioni saranno gratuite solo se previste dal piano tariffario del proprio operatore telefonico.

APPLICAZIONE “COMUNICAPP”

Il genitore potrà scaricare gratuitamente l'applicazione “**ComunicApp**” direttamente sul proprio Smartphone iOS, Android o Windows Phone e su tablet Android, dotati di accesso ad Internet, direttamente dallo Store del terminale utilizzato. Si precisa che l'applicazione per sistemi iOS è attualmente compatibile con iPhone e non con iPad.

Le applicazioni sono soggette a compatibilità: prima di effettuare il Download dell'applicazione accertarsi che il terminale utilizzato sia compatibile. I dettagli sono disponibili direttamente sugli Store.

Una volta installata l'applicazione, sarà possibile effettuare la login inserendo le credenziali fornite con la comunicazione di ammissione al servizio.

L'applicazione permette al genitore di essere sempre informato sulla situazione del proprio bambino, in termini di presenze in mensa e pagamenti effettuati.

La ComunicApp, infatti, permette di accedere a tutte le informazioni tramite apposite sezioni in cui è possibile visualizzare:

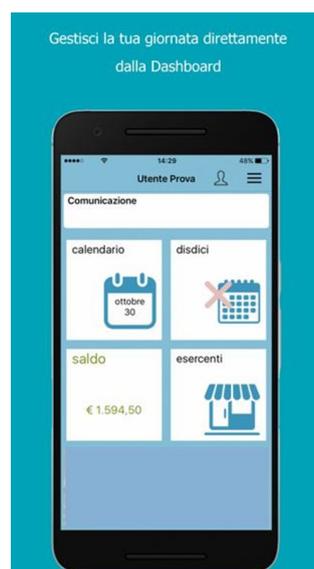
- i giorni in cui il bambino ha usufruito del servizio di refezione;
- la lista delle ricariche effettuate ed il saldo attuale;
- l'elenco degli esercenti sul territorio nei quali poter effettuare una ricarica;
- eventuali comunicazioni da parte del Comune e/o società di ristorazione (News).

Tramite tale applicativo sarà possibile effettuare la disdetta giornaliera del pasto, sospendere per più giorni il servizio e riprendere il servizio a partire dal giorno stabilito, prenotare il pasto in bianco, solo in caso di indisposizione dell'utente. Le modifiche sono registrate in tempo reale dal sistema. Sarà possibile inoltre visualizzare presenze/assenze del proprio figlio, effettuare una ricarica tramite MAV on line, visualizzare gli esercenti disponibili sul territorio e rimanere aggiornati sul servizio tramite la sezione Avvisi e News.

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

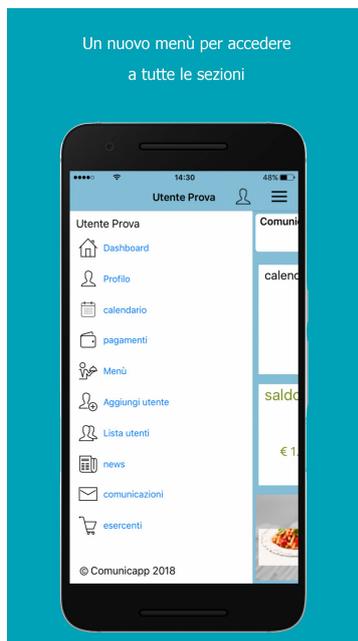


Logo applicazione

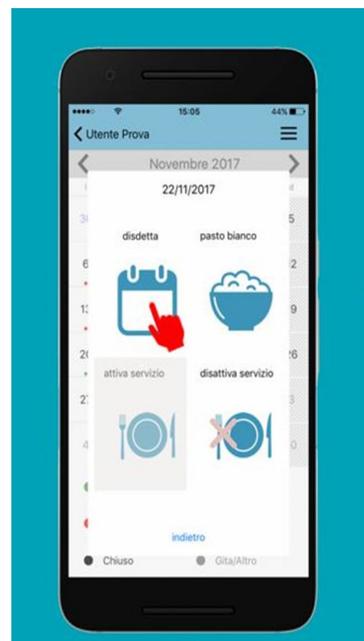




Calendario



Menù



Scelta disdetta, pasto in bianco,
Attivazione/disattivazione servizio

Orari di operatività

La disdetta del pasto tramite APP dovrà essere effettuata entro le ore 9:00 del mattino dell'assenza. Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e quindi contabilizzata a sistema. Si sconsiglia di non ridursi a procedere alla disdetta nell'intorno degli orari limite indicati onde evitare eventuali non sincronizzazioni tra l'orologio del vostro terminale e il sistema centralizzato di validazione che potrebbero causare la non presa in considerazione della vostra disdetta.

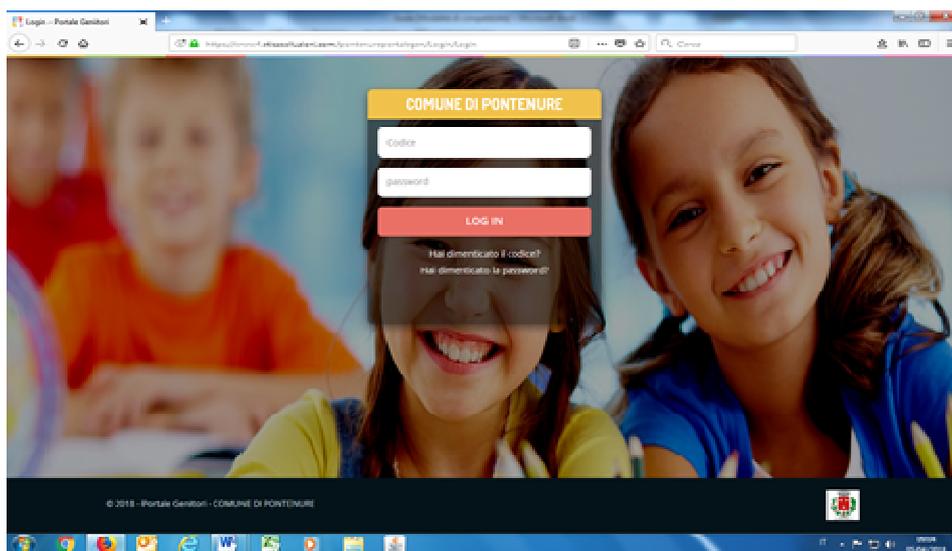
PORTALE GENITORI

Il portale permette di consultare avvisi e comunicazioni relativi al servizio, di gestire le richieste di pasto in bianco (solo **in caso di indisponibilità** dell'utente), verificare il saldo a disposizione del bambino, consultare e stampare l'estratto conto, verificare le presenze, stampare la dichiarazione per usufruire delle detrazioni.

Tramite qualsiasi computer connesso ad internet, il genitore può accedere al Portale Genitori, raggiungibile all'indirizzo web:

<https://www4.eticasoluzioni.com/pontenureportalegen/Login>

Si accede alla propria posizione previa login con codice identificativo e password ricevuti dopo l'iscrizione (si veda sezione **CODICE UTENTE, RIFERIMENTI TELEFONICI PER APPLICAZIONE, LOGIN E PASSWORD**). E' possibile altresì raggiungere tale area attraverso il link "Accesso al portale mensa genitori" del sito del Comune www.comune.pontenure.pc.it.



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 selezionare il giorno in cui vostro figlio sarà assente e selezionare il comando "Disdetta" che apparirà nella schermata successiva.** Le modifiche vengono registrate in tempo reale dal sistema.

Servizio:
REFEZIONE

Mese:
Ottobre

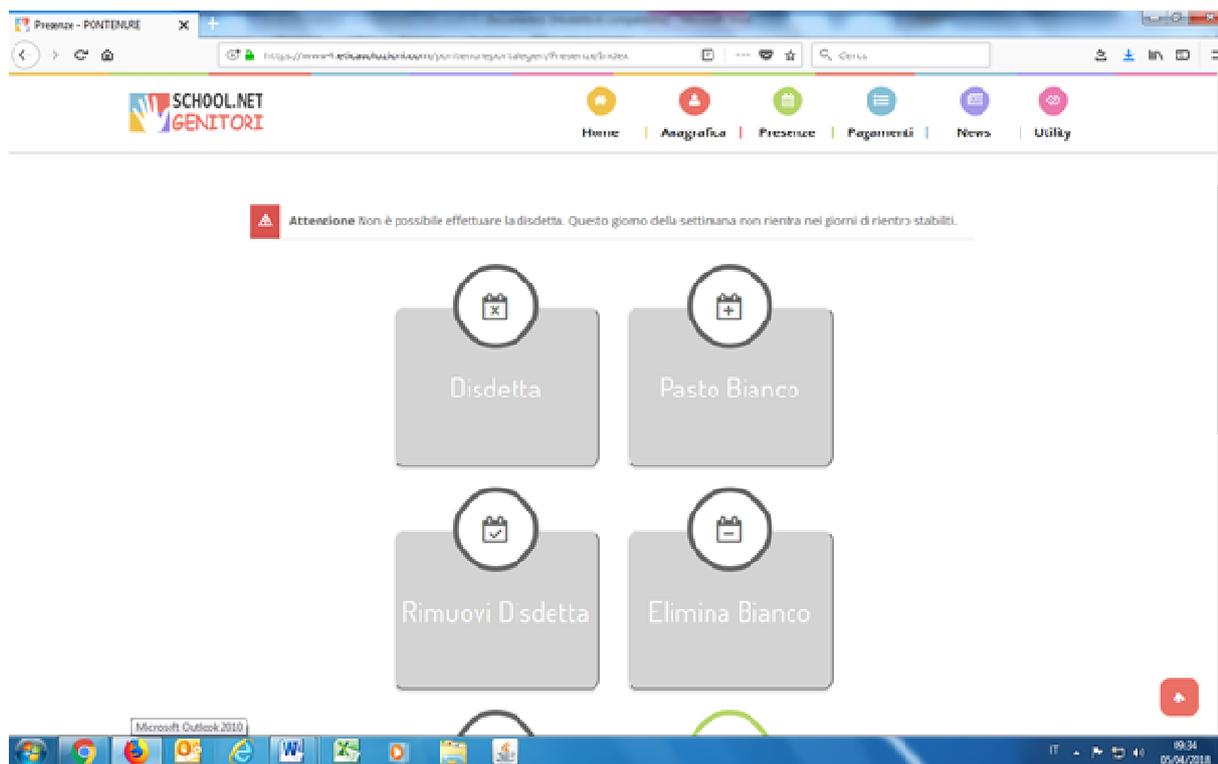
Anno:
2017

Numero presenze: 4

Legenda Calendario

LU	MA	ME	GI	VE	SA	DO
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Dopo aver selezionato il menù Presenze, si seleziona il giorno di assenza sul calendario....



... poi si può scegliere l'opzione desiderata sulla schermata che compare successivamente

Orari di operatività:

Tramite il Portale Genitori la disdetta del pasto dovrà essere effettuata **entro le ore 9:00** del mattino dell'assenza. Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e quindi contabilizzata a sistema. Si sconsiglia di non ridursi a procedere alla disdetta nell'intorno degli orari limite indicati onde evitare eventuali non sincronizzazioni tra l'orologio del vostro PC e il sistema centralizzato di validazione che potrebbero causare la non presa in considerazione della vostra disdetta.

TELEFONATA TRAMITE VOCE GUIDATA

Il genitore, componendo il numero telefonico evidenziato nella sezione **CODICE UTENTE, RIFERIMENTI TELEFONICI PER APPLICAZIONE, LOGIN E PASSWORD**, sarà guidato da una voce automatica e potrà effettuare la disdetta giornaliera, sospendere per più giorni il servizio e riprendere il servizio a partire dal giorno stabilito, richiedere il pasto in bianco (solo in caso di indisponibilità dell'utente).

Nota:

Sottolineiamo che le operazioni effettuate tramite telefono possono subire ritardi nella visualizzazione su portale Genitori rispetto degli altri metodi di disdetta.

E' sempre possibile annullare la disdetta effettuata tramite Telefonata con Voce GUIDATA, utilizzando nuovamente ed esclusivamente il metodo della Telefonata con Voce GUIDATA.

L'utente dovrà semplicemente chiamare ai numeri evidenziati nella sezione CODICE UTENTE, RIFERIMENTI TELEFONICI PER APPLICAZIONE, LOGIN E PASSWORD e seguire la voce preregistrata che lo indirizzerà e lo seguirà durante le diverse operazioni. Le operazioni possibili sono mostrate nella figura esplicativa seguente:



Orari di operatività:

La disdetta del pasto tramite Telefonata con Voce GUIDATA dovrà essere effettuata dalle ore 18:00 del giorno precedente ed entro le ore 9:00 del mattino dell'assenza. Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e quindi contabilizzata a sistema. Si sconsiglia di non ridursi a procedere alla disdetta nell'intorno degli orari limite indicati onde evitare eventuali non sincronizzazioni tra l'orologio del sistema di gestione della chiamata telefonica e il sistema centralizzato di validazione potrebbero causare la non presa in considerazione della vostra disdetta.

DOMANDE FREQUENTI

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

In occasione di scioperi generali, 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 (ad esempio per gite, ampliamento vacanze etc.) o dagli uffici comunali (ad esempio per elezioni, scioperi etc.). La predisposizione del calendario di utilizzo del servizio mensa che regola la possibilità di disdetta da parte del genitore è di competenza dell'ente erogatore del servizio.

Come posso richiedere una dieta speciale?

Le diete speciali per motivi religiosi o per filosofia di vita e le diete speciali per motivi di salute (intolleranze, allergie, malattie metaboliche) possono essere richieste ed attivate (e successivamente disdettate) solo tramite presentazione di autocertificazione per le prime e di certificato medico per le seconde all'Ufficio Comunale Istruzione.

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.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Qui di seguito verranno illustrate le modalità di pagamento messe a disposizione all'utenza per poter pagare il servizio REFEZIONE.

CONTANTI, BANCOMAT/CARTA DI CREDITO

Sarà possibile effettuare una ricarica e pagare in contanti o con bancomat/carta di credito recandosi presso i seguenti punti vendita:

- 1- Esercente ORTOFRUTTA PARENTI – Via Marconi, 60 - Pontenure
- 2- Esercente BAR BARACCHINO – Via Sivelli - Pontenure

Per effettuare l'operazione sarà sufficiente comunicare il codice utente in Vs. possesso e il valore che si desidera ricaricare.

Al termine dell'operazione riceverete, a conferma dell'avvenuta ricarica, uno scontrino contenente i dati principali di ricarica. A titolo di maggior tutela vi consigliamo di conservare le copie degli scontrini.

IMPORTANTE: La legge di bilancio 160/2019 del 27.12.2019 introduce alcune novità in merito a restrizioni sulle modalità di pagamento accettate per spese detraibili in fase di dichiarazione dei redditi per l'anno 2021.

A partire dal 2020, infatti, ai fini dell'imposta sul reddito delle persone fisiche, la detrazione d'imposta del 19% degli oneri indicati nell'art. 15 del TUIR, spetta a condizione che la spesa sia sostenuta con versamento bancario ovvero mediante altri sistemi di pagamento tracciabili, quali ad esempio: SDD, bancomat/carta di credito, bonifico, pagamenti online con carta di credito.

Pertanto, informiamo l'utenza che tutte le transazioni economiche effettuate in **contanti** per il servizio di refezione scolastica non potranno essere considerate utili ai fini della detrazione di imposta del 19% in sede di dichiarazione dei redditi per l'anno 2021.

PAGAMENTO MAV

Per effettuare le ricariche sarà possibile utilizzare la modalità MAV ONLINE:

Potrete generare il codice MAV di pagamento accedendo al Portale Genitori a voi dedicato, andando nella sezione pagamenti, accettando il costo del servizio e inserendo infine l'importo desiderato. A questo punto generare il MAV tramite apposito pulsante "Genera MAV".

SOLLECITI

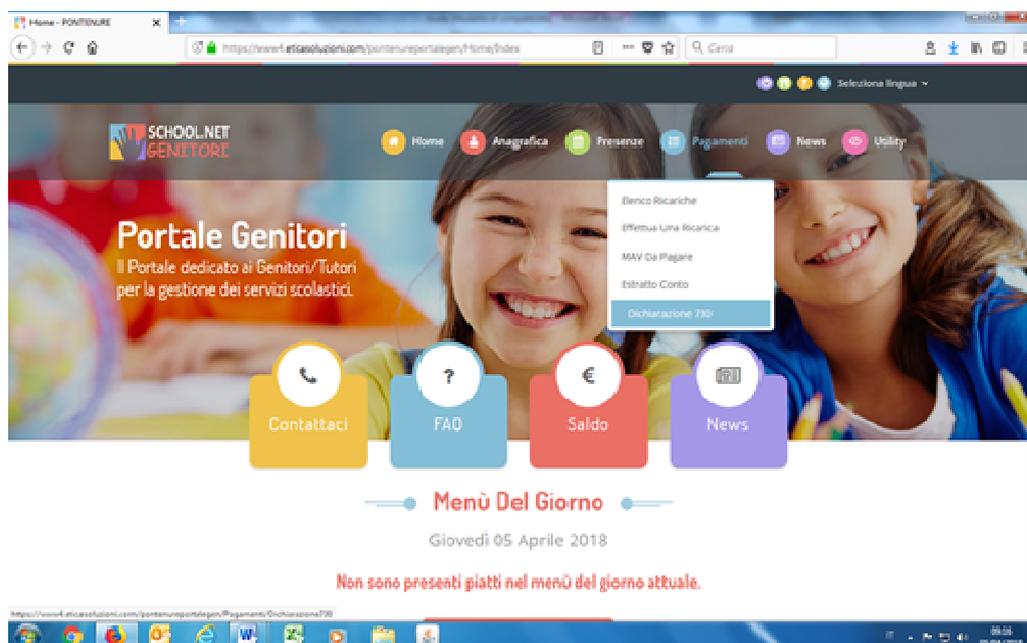
Si informa che, in caso di morosità, il genitore riceverà un messaggio telefonico attraverso il quale si comunicherà il termine ultimo entro cui dovrà essere pagato il servizio per non incorrere nella sospensione dello stesso.

Se il pagamento non verrà effettuato, l'utente non potrà accedere alla mensa e dovrà essere prelevato a scuola dai genitori.

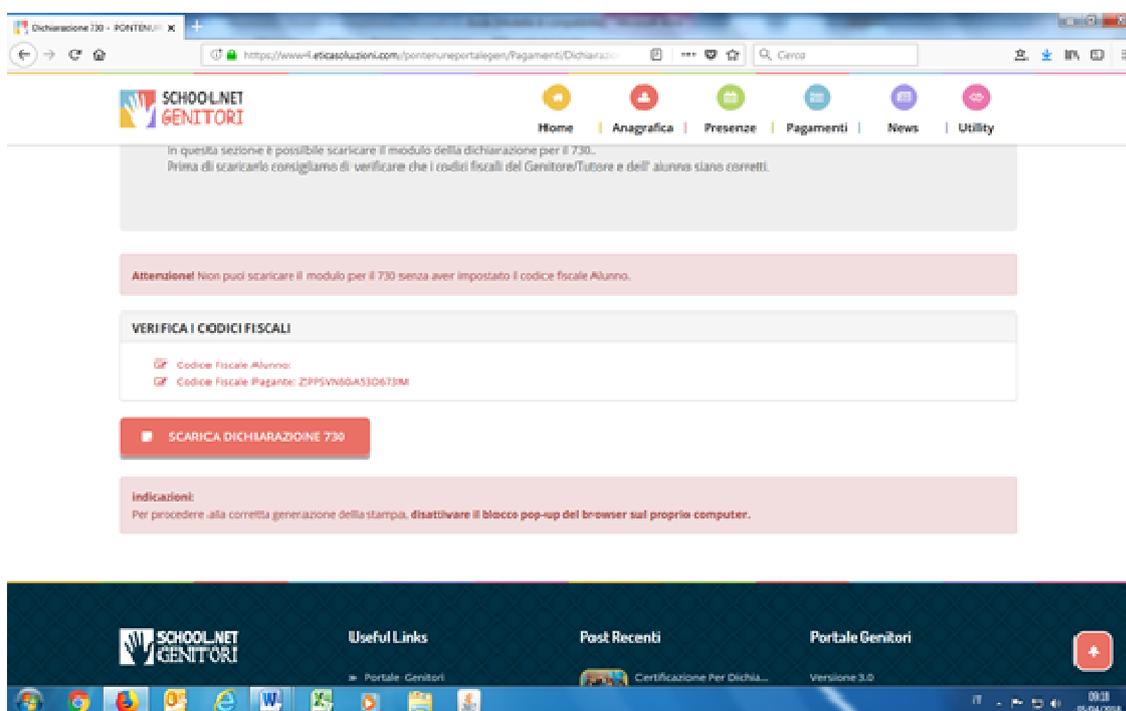
COME SCARICARE LA DICHIARAZIONE PER 730

Per poter usufruire delle detrazioni previste dalla vigente normativa, è necessario attendere l'avviso del gestore del servizio (generalmente inizi marzo) sulla operatività della funzione.

Bisogna accedere al PORTALE GENITORI alla sezione Pagamenti, selezionare l'opzione "Dichiarazione 730"



e dopo aver verificato i codici fiscali immessi nel sistema, si sceglie "Scarica dichiarazione 730". Appare la dichiarazione del gestore del servizio da stampare e portare a chi compila la Vs. dichiarazione dei redditi.



IMPORTANTE: Comuniciamo che per le spese sostenute nel 2019 relative alla dichiarazione dei redditi 2020 sono valide le certificazioni scaricabili dal Portale Genitori così come nei precedenti anni scolastici, mentre per la dichiarazione 2021 dei pagamenti effettuati nel 2020 vale quanto disposto dal legislatore come precedentemente dettagliato.

CONTATTI

Per ulteriori chiarimenti in merito al sistema informatizzato o al proprio credito contattare il gestore Elior:

 Ufficio Recupero Crediti Elior Orario: lun-ven ore 14.30 –16.00 Tel. 02/390391

e-mail: ufficioscuolapc@elior.it