

COMUNE DI GRANAROLO INFORMATIVA SERVIZIO MENSA SCOLASTICA

Dall'anno scolastico 2023/24 il servizio di ristorazione scolastica è gestito in modalità post-pagato, il pasto risulta automaticamente prenotato nelle giornate in cui è previsto il rientro dal calendario scolastico; in caso di assenza o non utilizzo del servizio, è necessario disdire il pasto, altrimenti viene addebitato.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Mensilmente, tramite posta elettronica, riceverete l'avviso di pagamento PagoPA, con l'importo relativo alle consumazioni del mese precedente. (esempio: ad inizio ottobre, riceverete una mail con l'avviso di pagamento dell'importo corrispondente ai pasti consumati nel mese di settembre). In caso non vi arrivi nulla entro il giorno 15, verificate nella posta indesiderata e se anche in quella cartella non vi è la mail, sarà necessario contattare Camst, per verificare la correttezza dell'indirizzo di posta elettronica.

Sarà possibile pagare l'avviso PagoPA direttamente on line sul sito <https://www1.eticasoluzioni.com/granaroloportalegen> accedendo alla propria area riservata, oppure presso tutti gli esercenti convenzionati PagoPA sul territorio nazionale.

MODALITA' DI DISDETTA PASTI

Le presenze in mensa verranno prenotate **automaticamente ad ogni rientro previsto dalla scuola senza nessuna necessità di comunicazione da parte del genitore/tutore alla scuola/comune. Il genitore/tutore dovrà invece segnalare l'eventuale ASSENZA al servizio REFEZIONE.** La comunicazione dell'assenza deve essere effettuata attraverso i seguenti canali:

1. **Dal Portale Genitori**, disponibile all'indirizzo web <https://www1.eticasoluzioni.com/granaroloportalegen>
2. **Tramite chiamata con Voce Guida** ai numeri: **800770291** da telefono fisso, **0240042064** da cellulari
3. **Tramite APP "ComunicApp"** compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS e ANDROID, e scaricabile dallo Store del proprio Cellulare e/o Tablet. Si precisa che l'APP non è supportata su iPad per sistemi iOS e non è disponibile su dispositivi Windows Phone

La disdetta del pasto dovrà essere effettuata **entro e non oltre le ore 9.00 del giorno in cui si intende disdire il pasto.** Le eventuali disdette inviate in ritardo non saranno processate e daranno luogo all'addebito del pasto.

Approfondimento modalità disdetta pasti/prenotazione pasto bianco

1. **Portale Genitori**

Collegandosi alla pagina web <https://www1.eticasoluzioni.com/granaroloportalegen> da PC oppure dallo smartphone in modalità web con le credenziali già in uso; in caso di smarrimento sarà possibile recuperarle direttamente dal portale.

Dalla sezione "Presenze" del portale le disdette dei pasti potranno essere effettuate anche con largo anticipo, ad esempio a inizio mese è già possibile pianificare in quali giorni non si usufruirà del servizio. Basterà selezionare sul calendario le date future disponibili in cui vostro figlio sarà assente. Selezionando la data, vi verranno proposte le funzionalità disdetta giornaliera e la prenotazione del pasto bianco. Le date con sfondo ROSSO non sono disponibili in quanto catalogate come SERVIZIO REFEZIONE NON EROGATO.

Di seguito proponiamo le immagini della sezione presenze del portale genitori in cui è possibile effettuare le disdette:

Servizio: Rifezione

Mese: Settembre Anno: 2017

Num. Presenze: 0

Sospendi Servizio

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	

Portale Genitori 1: Visualizzazione del calendario per effettuare disdette o altre operazioni

Operazioni Presenze GIORNO: 19/09/2017

Disdetta

Pasto Bianco

Rimuovi Disdetta

Elimina Bianco

Portale Genitori 2: Menu delle operazioni possibili per il giorno di calendario selezionato

Giorni di possibile DISDETTA

Disdetta

Pasto Bianco

SERVIZIO REFEZIONE NON EROGATO

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	

Portale Genitori 3: Esempio di situazione presenze e disdette in calendario

Orari di operatività:

Tramite il Portale Genitori, come succede per l'APP, la disdetta del pasto non ha orari di operatività in quanto è possibile effettuarla in qualsiasi momento, ad eccezione del caso in cui si voglia disdire un pasto per il giorno stesso: in tale caso la disdetta dovrà essere segnalata entro le ore 9.00 del mattino dell'assenza. Oltre l'orario limite, la disdetta non sarà processata e verrà addebitato il costo del pasto.

2. Disdetta da chiamata con Voce Guida

Il genitore, componendo i numeri **800770291 da telefono fisso, 0240042064 da 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. Per la disdetta da chiamata telefonica va utilizzato il codice disdetta pasti di 8 cifre.

Nota:

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

E' sempre possibile annullare la disdetta fatta con questa modalità, utilizzando nuovamente ed esclusivamente il metodo della Telefonata con Voce Guidata.

La disdetta produrrà la cancellazione del pasto per il primo giorno utile in base al CALENDARIO DI UTILIZZO DEL SERVIZIO MENSA pre-impostato dall'ente erogatore del servizio. A tal proposito, si precisa che il primo giorno utile esclude tutte le vacanze e chiusure della scuola inserite sul CALENDARIO DI UTILIZZO DEL SERVIZIO MENSA. A titolo di esempio, se oggi è lunedì e tentiamo di effettuare una disdetta per il giorno successivo, ma il martedì e mercoledì sono stati inseriti dall'ente erogatore del servizio REFEZIONE come chiusura del servizio, la disdetta verrà imputata al giovedì in qualità di primo giorno utile. Allo stesso modo una disdetta fatta di venerdì, non produrrà la disdetta per il sabato, nè per la domenica, ma direttamente per il lunedì successivo.



Orari di operatività:

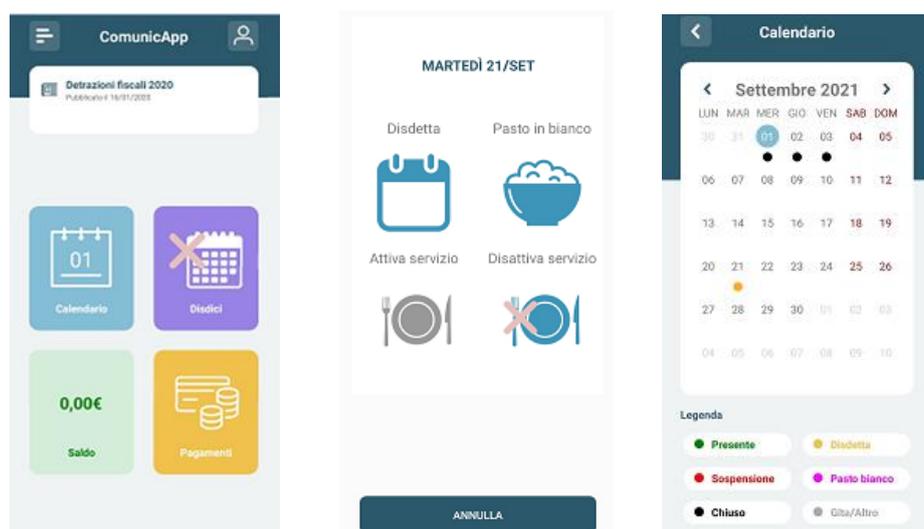
La disdetta del pasto tramite Telefonata con Voce Guida dovrà essere effettuata a partire dalle ore 18.00 del giorno precedente ed entro le ore 9.00 del mattino dell'assenza. Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e quindi verrà addebitato il costo del pasto. Si consiglia di effettuare la disdetta da chiamata telefonica in anticipo rispetto all'orario limite.

3. Applicazione per Smartphone o Tablet iOS, Android

Il genitore potrà scaricare gratuitamente l'applicazione "**ComunicApp**" per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store del terminale utilizzato. Tramite tale applicativo sarà possibile effettuare la disdetta del pasto, richiedere il pasto in bianco. Le modifiche sono registrate in tempo reale dal sistema.

Si precisa che l'APP non è supportata su iPad per sistemi iOS e in generale su dispositivi Windows Phone: per questi dispositivi sarà comunque possibile accedere via browser (Google Chrome, Firefox, ecc..) al Portale Genitori per usufruire delle stesse funzionalità dell'APP (si veda a tal proposito il paragrafo Portale Genitori).

Di seguito, alcune immagini dell'APP "**ComunicApp**".



Orari di operatività

E' possibile effettuare la disdetta del pasto dall'APP in qualsiasi momento, ad eccezione del caso in cui si voglia disdire un pasto per il giorno stesso: in tale caso la disdetta dovrà essere effettuata entro le ore 9.00 del mattino dell'assenza. Oltre l'orario limite, la disdetta non sarà processata e verrà addebitato il costo del pasto.

Download e Upgrade App

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.

Le tempistiche di Upgrade dell'App sono soggette a variabili direttamente dipendenti dallo Store di pubblicazione in base al sistema operativo del terminale: ogni Store ha tempistiche differenti e non si può pertanto garantire su ognuno di essi la medesima tempestività di aggiornamento.

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 (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.