

Ai Genitori/Tutori/Affidatari dei minori
iscritti alle scuole di Invorio

Gentili famiglie,

con la presente indichiamo le modalità con cui verranno addebitati i pasti e la procedura per effettuare il pagamento del servizio mensa.

La comunicazione dell'eventuale assenza e non consumazione del pasto sarà a carico del genitore. Questo al fine di ottimizzare le procedure ed avere rispondenza dei pasti effettivamente consumati.

Il pasto risulterà prenotato automaticamente per ogni giorno di rientro previsto dalla scuola; pertanto, è obbligatorio dare comunicazione di assenza del bambino/a al servizio mensa.

Il genitore/tutore avrà il compito di comunicare **solo l'assenza**, attraverso i seguenti canali:

→ **OnLine dal PORTALE WEB** raggiungibile dal sito:

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

→ **Tramite APP**, compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS e ANDROID.

→ **Tramite telefonata**: chiamata da telefono fisso al numero verde 800132841.

Da cellulare e da fisso a pagamento secondo piano tariffario dell'utente al numero 0240707121.

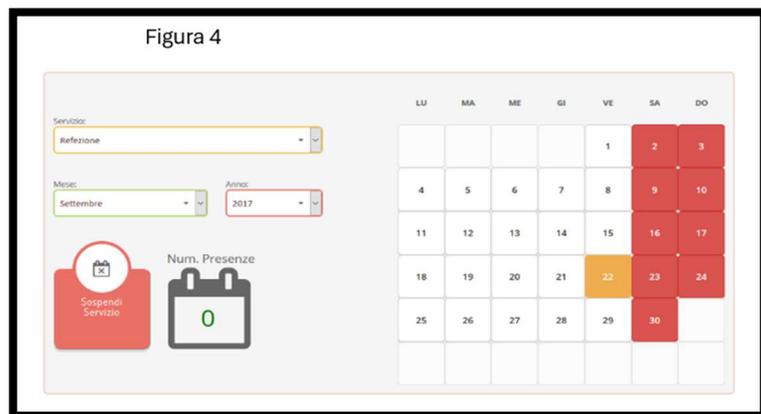
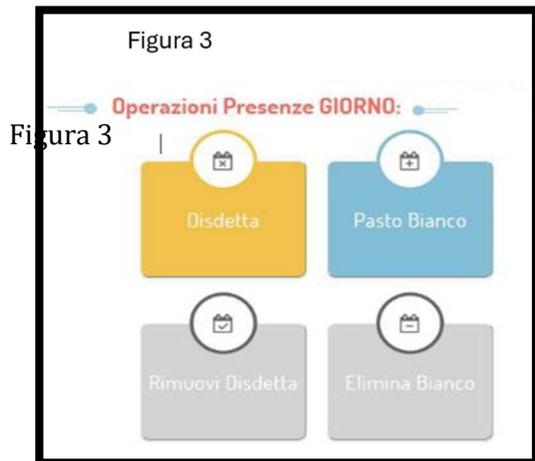
Le comunicazioni per disdire il pasto dovranno essere inviate dalle ore 18.00 del giorno precedente ed entro le ore 9.00 del giorno dell'assenza. Le eventuali mancate comunicazioni o le comunicazioni inviate in ritardo daranno luogo all'addebito automatico del pasto.

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/invorioportalegen> digitandolo sulla barra degli indirizzi e non direttamente su Google o motori di ricerca simili.
2. Inserire nella sezione dedicata le credenziali per CODICE UTENTE e la PASSWORD indicate nel documento "Lettera Credenziali" scaricato al momento dell'iscrizione e ricevuto tramite e-mail una volta convalidata.
3. 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).



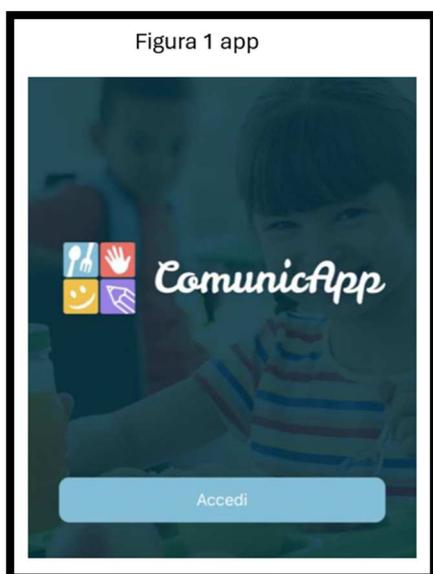
È possibile anche comunicare la scelta del pasto bianco.

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

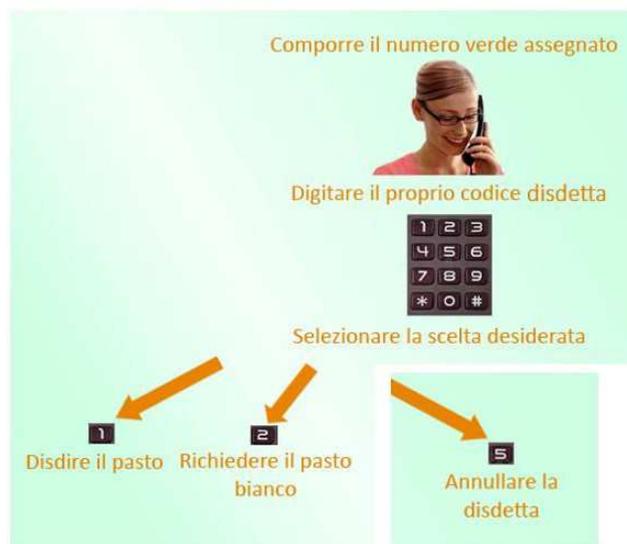
Disdetta dei pasti tramite APP "COMUNICAPP"

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 INVORIO (figura APP 2);
3. Inserire le credenziali CODICE UTENTE e PASSWORD indicate nel documento "Lettera credenziali" scaricato al momento dell'iscrizione e ricevuto tramite e-mail una volta convalidata.
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".



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. **Le 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:

- **Numero telefono: 0240707121**
- **Numero verde: 800132841**
- **Orari: 18:00 - 9:00**

MODALITA' DI PAGAMENTO

Il sistema di pagamento adottato è in modalità **PRE-PAGATO**, il che **richiede di mantenere costantemente un saldo positivo per poter usufruire del servizio mensa. Il saldo disponibile verrà utilizzato per coprire i costi dei pasti consumati. Pertanto, le ricariche dovranno essere effettuate anticipatamente rispetto all'utilizzo del servizio e non successivamente.**

Il pagamento potrà essere effettuato tramite Pago-PA accedendo al portale web famiglie: <https://www1.eticasoluzioni.com/inвориoportalegen>

Nella sezione news troverete 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/invorioportalegen> cliccando sulla sezione saldo oppure nella sezione pagamenti scaricando l'estratto conto.

→ **App "COMUNICAPP"**.

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

→ **SMS ALERT:** sarà possibile ricevere sul proprio cellulare comunicazioni inerenti al Servizio di refezione scolastica ed essere avvisati, settimanalmente, quando il saldo del vostro conto pasti raggiungerà la soglia di -10€.

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 Inverio 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

mercoledì dalle 9.00 alle 12.00

→ cliccare sull'icona dell'assistenza virtuale, di fianco riportata che troverete sul portale genitori.



L'Amministrazione comunale Inverio
La Società Sodexo Italia S.p.A.