



Comune di Verdellino

Mensa Scolastica

Ufficio Servizi Scolastici - tel 0354182835 - e-mail servizi.scolastici@comune.verdellino.bg.it

Verdellino, 30-31 agosto 2017

«Consumatore\_Nome\_completo»

«Consumatore\_Destinatario\_Descrizione» «Consumatore\_Classe\_Descrizione»

### NUOVE MODALITA' DISDETTA E PAGAMENTO MENSA SCOLASTICA COMUNE DI VERDELLINO

Il servizio di refezione scolastica, rivolto agli alunni iscritti al servizio, frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie e secondaria, vedrà da quest'anno scolastico delle importanti modifiche e innovazioni per quanto riguarda il sistema informatizzato (dalle modalità di ricariche e pagamenti della mensa, al coordinamento di tutto il processo di prenotazione giornaliera dei pasti ecc..).

**Pertanto, si chiede cortesemente, di leggere attentamente quanto segue**

### Come avverrà la prenotazione giornaliera del pasto?

La presenza in mensa di ciascun bambino/a **iscritto nell'anno scolastico 2017/2018**, sarà automaticamente registrata dal sistema informatizzato in tutti i giorni di erogazione del servizio previsti dal calendario scolastico. La presenza giornaliera determinerà la detrazione di un singolo pasto dal conto prepagato dell'alunno, secondo la tariffa corrente.

**In caso di assenza dal servizio del proprio/a figlio/a, il genitore potrà utilizzare due modalità di invio di disdetta, precisamente:**

#### 1^ modalità disdetta pasto con App Spazioscuola (gratuito):

La APP "Spazioscuola" potrà essere scaricata gratuitamente dagli store "Play Store" per i dispositivi Android e "App Store" per i dispositivi iOS (Cerca: Spazioscuola). Dopo averla installata, entrare nell'applicazione e inserire il seguente codice di attivazione:

**XXXXXXXXXXXX**

Occorrerà, quindi, registrarsi, creando una "USERNAME" e una "PASSWORD" a propria scelta.

(Con le stesse credenziali sarà possibile accedere da PC anche al Modulo Web Genitori, il portale di sistema dedicato alle famiglie. Vedi sezione "Come verificare il proprio conto mensa")

Con l'App "Spazioscuola" si potranno visualizzare direttamente da smartphone/tablet: il numero dei pasti consumati, gli addebiti, le ricariche e la corretta acquisizione delle assenze. Sarà inoltre possibile inviare la disdetta del pasto (o la richiesta di pasto in bianco) seguendo le istruzioni sotto riportate:

<p>Selezione servizio e date</p> <p>LORENZO</p> <p>SERVIZIO MENSA</p>	<p><b>PER USARE LA APP INSERIRE LA "USERNAME" E "PASSWORD" CREATE E SEGUIRE LE ISTRUZIONI SOTTORIPORTATE</b></p> <p>Con questa nuova modalità di rilevazione assenze/pasti in bianco, sarà possibile segnalare l'assenza del proprio figlio in una o più giornate, o richiedere un pasto in bianco.</p> <p>Per visualizzare la funzionalità, selezionare l'icona del menù contestuale (le quattro barrette orizzontali in alto a sinistra nella schermata), quindi selezionare la voce <b>Assenza / Pasto in bianco</b>.</p> <p>Selezionare la voce Servizio Mensa per visualizzare il calendario in basso nella pagina. In caso di più figli iscritti al servizio, per spostarsi da un alunno all'altro, selezionare i nomi di ciascuno in alto nella schermata.</p>
---	---



Una volta selezionato il servizio, sarà visualizzato il calendario, per il mese corrente. Il servizio attivo sarà indicato con un segno di spunta verde. Le modifiche alle presenze già registrate in precedenza, saranno evidenziate nelle relative date nel seguente modo:  
 In **rosso** le segnalazioni di assenza  
 In **giallo** le richieste di pasto in bianco  
 In **grigio** le date non gestibili perché antecedenti alla data di accesso.  
 Per registrare l'assenza ovvero il pasto in bianco o modificare quelle già impostate, toccare la data desiderata. Al primo tocco, la data si colorerà di rosso a indicare un'assenza, al secondo tocco si colorerà di giallo a indicare una richiesta di pasto in bianco, al terzo tocco tornerà bianca per indicare una presenza normale.  
 Non è possibile modificare le presenze nel passato. La presenza per la data odierna è modificabile **fino alle 9.30**. È possibile gestire le assenze fino all'ultimo giorno del mese successivo a quello corrente.  
 Una volta completato l'inserimento delle modifiche, selezionare Conferma per inviarle al sistema: sarà visualizzato un messaggio riepilogativo per una controverifica, selezionare OK per proseguire.

Si invita ad usare la nuova funzione dell'applicazione al fine di ricevere contestuale conferma del corretto invio del dato dell'assenza o del pasto in bianco al software.

**Non è necessario comunicare l'assenza nei giorni festivi, nei giorni di chiusura scuola in base al calendario scolastico o nei giorni in cui il servizio mensa non è previsto (ad esempio per le secondarie): in tali casi il bambino risulterà assente dal servizio mensa anche se il calendario delle disdette, presente sulla App Spazioscuola, non lo segnala in rosso. Va invece effettuata la disdetta pasto se l'alunno è assente per gita scolastica.**

**2^ modalità disdetta pasto con SMS (il costo varia a seconda del vostro operatore telefonico):**

- inviare l'sms giornaliero di disdetta del pasto al numero: **3202041924**
- l'sms dovrà essere inviato dal genitore unicamente dal numero di cellulare inserito nel sistema. Poiché ad ogni bambino possono essere associati da 1 a 2 numeri di cellulare, il genitore potrà richiedere l'inserimento di altro numero o la modifica di quello presente. Il genitore dovrà, quindi, **obbligatoriamente** utilizzare uno dei 2 numeri predetti per comunicare l'ASSENZA del proprio figlio. **Qualsiasi sms inviato con numeri differenti non verrà accettato ed il pasto risulterà prenotato e, quindi, addebitato:**

Il numero attualmente registrato a sistema è «**Adulto pagante Cellulare**»

Per aggiungere un numero o modificare quello di cui sopra, è necessario inviare una mail di richiesta a:

**servizi.scolastici@comune.verdellino.bg.it**

Si precisa che:

- il sistema non riconosce gli SMS inviati con il numero del mittente nascosto;
- l'SMS dovrà essere inoltrato dalle ore **17:00** del giorno precedente l'assenza alle ore **9.30** del giorno dell'assenza. Prima ed oltre gli orari indicati, l'sms non sarà acquisito dal sistema e quindi automaticamente rifiutato.  
 Ad esempio:
  - un SMS di disdetta per n. 1 pasto inviato il 15 marzo alle 22:00, farà risultare il bambino assente per il pasto del 16 marzo;
  - un SMS di disdetta per 1 pasto inviato il 22 marzo alle 05:30 farà risultare il bambino assente per il pasto del 22 marzo stesso;

**Non è necessario comunicare l'assenza nei giorni festivi, nei giorni di chiusura scuola in base al calendario scolastico o nei giorni in cui il servizio mensa non è previsto (ad esempio per le secondarie): in tali casi il bambino risulterà in automatico assente dal servizio. Va invece effettuata la disdetta pasto se l'alunno è assente per gita scolastica.**

## COSA SCRIVERE NEL TESTO DELL'SMS DI DISDETTA DEL PASTO

Il testo dell'SMS dovrà **rigorosamente** rispettare le seguenti caratteristiche per permettere al sistema di decifrare correttamente l'esigenza del genitore:

- **PAN** del bambino (codice univoco di riconoscimento corrispondente al proprio figlio/a che troverete in calce alla presente)
- **Spazio**
- **A** per annullare il pasto (quindi per segnalare l'assenza)
- **Spazio**
- **1 o altra cifra** indicante il numero di giorni di assenza consecutivi, fino ad un massimo di gg. 5 (si intendono giorni solari dal lunedì alla domenica)

Esempi:

- **«Consumatore\_PAN» A 1** = sms di disdetta giornaliera della prenotazione per n.1 giorno per il pan **«Consumatore\_PAN»**
- **«Consumatore\_PAN» A 4** = sms di disdetta della prenotazione per 4 giorni consecutivi (si intendono inclusi sabato, domenica e festività se rientranti nel conteggio dei giorni consecutivi) per il pan **«Consumatore\_PAN»**

Infine, il servizio offre la possibilità di segnalare i pasti in bianco per i propri figli, ove ne occorresse la necessità, digitando il testo dell'sms con le seguenti caratteristiche per permettere al sistema di decifrare correttamente l'esigenza del genitore:

- **PAN** del bambino (codice univoco di riconoscimento corrispondente a vostro figlio/a riportato sullo scontrino della ricarica effettuata presso gli esercenti autorizzati)
- **Spazio**
- **B** pasto in bianco
- **Spazio**
- **1 o altra cifra** per più giorni fino ad un massimo di 3 consecutivi

Esempi:

- **«Consumatore\_PAN» B 1** = sms di richiesta di pasto in bianco (1 giorno) per il pan **«Consumatore\_PAN»**
- **«Consumatore\_PAN» B 2** = sms di richiesta di pasto in bianco per 3 giorni (si intendono inclusi sabato, domenica e festività se rientranti nel conteggio dei giorni consecutivi) per il pan **«Consumatore\_PAN»**

Si evidenzia che, in caso di cattiva digitazione del testo dell'SMS, l'utente riceverà la notifica di errore, e sarà invitato a riformulare correttamente l'SMS. In caso di invio corretto dell'SMS, l'utente non riceverà alcuna notifica.

Si raccomanda espressamente al genitore, che invierà l'SMS per le tipologie innanzi indicate, di attenersi agli SPAZI ed alle lettere che dovranno essere scritte solo in MAIUSCOLO (esempio: A= Assenza e B= pasto in Bianco) e si raccomanda, altresì, di utilizzare – per l'invio degli stessi – il/i numero/i di cellulari registrati nel sistema informatizzato.

Gli utenti non potranno avanzare pretese nei confronti dell'Amministrazione o del gestore del servizio in presenza di errori causati da cattiva digitazione del testo dell'SMS, oppure causati da utilizzo di numeri di cellulari non censiti nel sistema informatizzato o disservizi derivanti dalla rete di telefonia dell'operatore utilizzato.

### ATTENZIONE

- Le assenze andranno comunicate **ESCLUSIVAMENTE** tramite App o tramite Sms.
- Nel caso in cui si debba annullare una disdetta inviata tramite APP, la modifica dovrà anch'essa essere fatta da APP, non SMS
- Non è possibile annullare una disdetta inviata tramite SMS (né con SMS, né da APP): in tal caso contattare SIARC (vedi sotto)
- Si precisa che, la mancata comunicazione dell'assenza entro la fascia oraria predetta, con App Spazioscuola o Sms, comporterà l'addebito del pasto, comunque fornito dalla Ditta appaltatrice, di cui il Comune non potrà assumersi l'onere.

## Come sarà possibile ricaricare il proprio conto mensa

In contanti, presso i DUE PUNTI DI RICARICA convenzionati:

- **Filiale Banca Popolare di Sondrio - Largo Luigi Einaudi 5 - Verdellino**
- **Cartoleria Fantasy – Via Roma 5 - Verdellino**

Sarà possibile effettuare la ricarica, in contanti, comunicando il codice PAN **«Consumatore\_PAN»** dell'alunno iscritto al servizio. L'importo ricaricato verrà automaticamente accreditato e verrà rilasciata una ricevuta del versamento effettuato. L'operazione di ricarica è gratuita e non viene applicata alcuna commissione. Si invitano i genitori a conservare le ricevute dei pagamenti.

Sono in corso di attivazione ulteriori modalità di ricarica, che si prega di **NON** utilizzare sino a specifica comunicazione:

#### ➤ **RICARICA CON CARTA DI CREDITO DA APP**

Collegandosi alla App “Spazio Scuola”, accessibile con login e password, il genitore potrà, dopo aver verificato il conto virtuale dell’/degli alunno/i, decidere di effettuare una ricarica con carta di credito entrando nella sezione “PAGAMENTI”.

Per maggiori informazioni sull’accesso all’App vedi il punto successivo “Come verificare il conto virtuale”.

**Contrariamente a quanto inizialmente comunicato, si informa che l’operazione NON COMPORTERÀ alcuna commissione a carico del genitore: i costi di commissione saranno infatti coperti da SIARC, gestore del servizio di Refezione.**

#### ➤ **CON CARTA DI CREDITO - ON LINE DAL PORTALE GENITORI**

Collegandosi al portale Web Genitori, accessibile con login e password, si potrà, dopo aver verificato il conto virtuale dell’/degli alunno/i, decidere di effettuare una ricarica con carta di credito (circuiti Visa e Mastercard) entrando nella sezione “Ricarica con PA-Pay”. Per maggiori informazioni sull’accesso al portale vedi il punto successivo “Come verificare il proprio conto mensa”.

**Contrariamente a quanto inizialmente comunicato, si informa che l’operazione NON COMPORTERÀ alcuna commissione a carico del genitore: i costi di commissione saranno infatti coperti da SIARC, gestore del servizio di Refezione.**

#### ➤ **CON MY BANK - ON LINE DAL PORTALE GENITORI**

Collegandosi al portale Web Genitori, accessibili con login e password, si potrà, dopo aver verificato il conto virtuale dell’/degli alunno/i, decidere di effettuare una ricarica tramite il circuito MyBank, entrando nella sezione “Ricarica con PA-Pay”. In tal modo verrà disposto un bonifico, che dovrà essere “chiuso” connettendosi direttamente all’home banking della propria banca.

Per maggiori informazioni sull’accesso all’App e al portale vedi il punto successivo “Come verificare il proprio conto mensa”.

**Contrariamente a quanto inizialmente comunicato, si informa che l’operazione NON COMPORTERÀ alcuna commissione a carico del genitore: i costi di commissione saranno infatti coperti da SIARC, gestore del servizio di Refezione.**

**ATTENZIONE: indipendentemente dal canale utilizzato per i pagamenti, il genitore potrà effettuare ricariche AD IMPORTO LIBERO: gli importi dunque non dovranno per forza essere “multipli” del valore del costo-pasto.**

### **SMS di sollecito ricarica**

Come avvenuto sinora, anche il nuovo sistema informatizzato permette l’invio automatico di un SMS di sollecito ricarica: ciò avverrà sulla base di due “soglie minime” impostate e decise da Siarc e l’Ente (es. al raggiungimento di X pasti a credito e al superamento di Y pasti a debito). L’invio dello SMS avviene sul numero di cellulare “primario” (quello dell’Adulto Pagante).

### **Situazioni debiti-crediti riferite allo scorso anno scolastico**

**Si invitano i genitori che avessero ancora situazioni debitorie aperte a saldare il debito pregresso.**

Anche per questo motivo, si informa che ogni pagamento fatto presso la Banca Popolare di Sondrio **sino al 15/09/2017** sarà gestito attraverso il precedente software e quindi dovrà essere effettuato tramite la Family Card. A partire dal 18/09/2017 entrerà in funzione il nuovo applicativo, per cui sarà possibile effettuare ricariche fornendo semplicemente il codice PAN.

Ogni saldo (attivo o passivo) presente nel precedente software alla chiusura dello stesso (ore 24,00 del 15/09/2017) sarà riportato nel nuovo sistema: in tal modo si assicurano anche le famiglie che hanno il saldo in positivo, che nulla sarà perso.

#### **ATTENZIONE**

- **Va tenuto conto che il riversamento saldi sul nuovo sistema non sarà “in tempo reale”, ma verrà fatto entro il 30/09/2017.**
- **Le situazioni debitorie VANNO COMUNQUE SALDATE: il Comune e la società gestore si riservano il diritto di SOSPENDERE il servizio mensa agli utenti che risultassero ancora a debito dopo il riversamento dati e comunque non oltre il 30/10/2017.**

**Si comunica che il costo pasto anno 2017/18 è pari ad € 3,87 per tutti gli utenti iscritti in mensa**

### **Come verificare il proprio conto mensa da PC**

I genitori potranno verificare direttamente ed in qualunque momento, il conto-mensa dei propri figli, collegandosi al portale genitori. Il portale sarà raggiungibile collegandosi al sito del comune (<http://www.comune.verdellino.bg.it>) dove verrà acceso un apposito “Link”. In occasione del primo accesso è necessario registrarsi e compilare i campi proposti. E’ necessario registrarsi con i dati del genitore ad oggi risultante nel database dell’Ufficio Scuole, ossia: **«Adulto pagante Nome completo»**.

(Se vi siete già registrati sulla App “Spazioscuola”, le credenziali di accesso sono le medesime).

Qualsiasi richiesta di modifica anagrafica dovrà essere richiesta via mail all’indirizzo: [servizi.scolastici@comune.verdellino.bg.it](mailto:servizi.scolastici@comune.verdellino.bg.it)

Il genitore, digitando le credenziali personali di accesso potrà:

- verificare i dati anagrafici (indirizzo, eventuali diete, ecc);
- verificare lo stato dei pagamenti e dei pasti consumati;
- effettuare pagamenti On-Line tramite Carta di Credito o circuito MyBank (una volta che questi saranno attivi)

**Per qualsiasi chiarimento sulla nuova procedura si potrà contattare la ditta SIARC S.p.A. allo 0363-305699 (dalle ore 8.00 alle ore 14.00) o scrivendo all’indirizzo di posta elettronica [verdellinosiarc@gmail.com](mailto:verdellinosiarc@gmail.com)**

Ringraziando per la cortese attenzione si porgono cordali saluti.

### Promemoria codici (DA CONSERVARE)

Codice PAN: «Consumatore\_PAN»

Codice attivazione dell'Applicazione: XXXXX

Numero da cui è possibile inviare la disdetta: «Adulto\_pagante\_Cellulare»

Numero a cui inviare gli SMS: 3202041924