



Numero telefonico per disdetta da cellulari: 0247950878

Numero telefonico per disdetta da numero verde: 800913211

Orario disdetta: 18:00 del giorno precedente alle 09:30 del giorno del pranzo

CIRCOLARE INFORMATIVA SERVIZIO MENSA

Questa circolare ha lo scopo di spiegare all'utenza il funzionamento del **NUOVO** sistema informatizzato per la prenotazione dei pasti della mensa scolastica. Verranno quindi illustrate tutte le informazioni utili per gestire la **prenotazione**, **effettuare i pagamenti** e identificare i canali di comunicazione con SerCar Ristorazione Collettiva Spa.

Si informa che il Comune è titolare del servizio: il responsabile del Settore è il sig. Filippo Epis.

La responsabile del Procedimento è la sig.ra Giuliana Cassera, tel. 035.19913125

mail istruzione@comune.cene.bg.it, da contattare in caso di chiarimenti circa:

- Iscrizioni al servizio (da effettuarsi prima di lasciare il bambino a mensa)
- Variazioni anagrafiche
- Attivazione diete speciali
- Presentazione attestazioni ISEE per eventuali riduzioni su tariffe/quote fisse
- Revoca al servizio definitiva (obbligatorio da comunicare entro il giorno stesso)

La ditta SerCar è contattabile alla mail rettecene@sercar.it per chiarimenti circa:

- Problematiche legate all'utilizzo del sito
- Difficoltà di ricarica online con carta di credito
- Richieste di controllo presenze
- Invio modulo compilato per attivazione SDD
- Richieste di assistenza nell'eseguire il download dell'attestazione di pagamento del servizio mensa ai fini della dichiarazione dei redditi (disponibile da marzo)

MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLE PRESENZE AUTOMATICA

Il sistema di rilevazione da parte dei genitori sarà attivo dal giorno 8 gennaio 2024

Le presenze in mensa verranno prenotate automaticamente (in base alla fruizione del servizio) senza nessuna necessità di comunicazione da parte del genitore/tutore

Il genitore/tutore dovrà segnalare SOLO l'eventuale ASSENZA al servizio REFEZIONE del proprio bambino (utente).

ATTENZIONE! L'assenza deve essere segnalata anche in caso di gite, scioperi o chiusure scolastiche non programmate; per le chiusure previste dal calendario scolastico (per es. vacanze di Natale, festa del patrono o ponti già definiti) è già impostata l'assenza per tutti gli utenti e non dovrete fare nulla.



COME COMUNICARE L'ASSENZA

la comunicazione dell'assenza può essere effettuata attraverso i seguenti canali:

- **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
- **Tramite PC da Portale Genitori**, disponibile al link <https://www3.itcloudweb.com/ceneportalegen>
- **Tramite chiamata con Voce Guida** da telefono fisso o cellulare ai seguenti numeri
Numero telefonico per disdetta da cellulari: 0247950878
Numero telefonico per disdetta da numero verde: 800913211

MODALITA' DI DISDETTA

Il sistema è molto semplice e si basa sul fatto che ogni giorno il sistema automatico effettua una prenotazione per tutti gli iscritti al servizio secondo il calendario scolastico e i rientri comunicati dalle competenti Istituzioni Scolastiche. In caso di assenza, il genitore/tutore dovrà comunicarlo.

Il sistema permette quindi di effettuare:

- ✓ la disdetta giornaliera del pasto
- ✓ l'inserimento di assenza prolungata (così da non dover effettuare una comunicazione tutti i giorni)
- ✓ **la riattivazione del servizio dopo l'assenza prolungata** (operazione obbligatoria per ripristinare la presenza del bambino dopo il periodo di disdetta prolungata)

Inoltre, se necessario, è possibile effettuare la prenotazione del pasto in bianco per un giorno specifico (BIANCO TEMPORANEO) seguendo le regole definite dall'ATS territoriale

Ricordiamo che il pasto bianco deve essere prenotato solo ed esclusivamente in caso di motivi di salute per un massimo di 2 giorni consecutivi, oltre i quali si deve presentare apposito certificato medico all'ufficio del comunale che ne trasmetterà copia alla SerCar.

La comunicazione di assenza dovrà essere inviata entro e non oltre l'orario limite delle 9.30 del giorno stesso in cui si intende disdire il pasto: eventuali disdette inviate in ritardo non saranno processate e daranno luogo all'addebito automatico del pasto.

È possibile inserire l'assenza dalle 18:00 del giorno precedente.

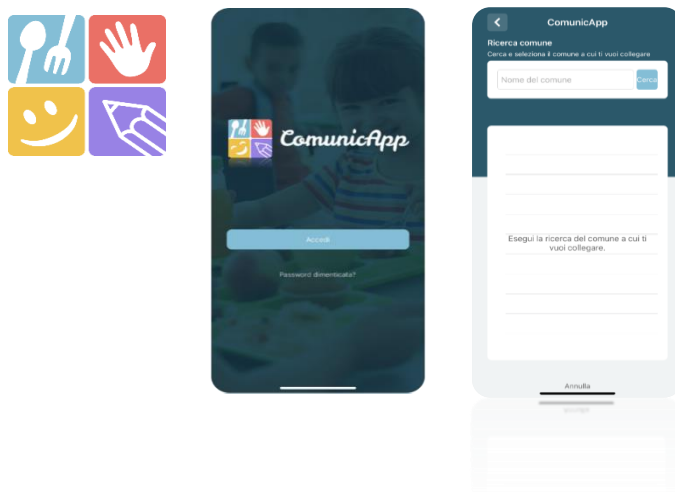
❖ Applicazione per Smartphone o Tablet

È possibile scaricare gratuitamente l'applicazione "ComunicApp" per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store del dispositivo utilizzato ed effettuare le operazioni sopra descritte.



È necessario accedere alla sezione Calendario e premere nel calendario sul giorno di refezione per cui si vuole effettuare la disdetta oppure la prenotazione del pasto in bianco. Le modifiche sono registrate in tempo reale dal sistema.

Nell'applicazione è possibile, inoltre, visualizzare presenze/assenze del proprio figlio, creare un bollettino PagoPA per pagamenti spontanei (si veda la sezione "MODALITÀ DI PAGAMENTO" per le casistiche in cui questo pagamento è consentito), e rimanere aggiornati sul servizio tramite la sezione Avvisi e News.



❖ Portale Genitori

Per il genitore è possibile compiere le operazioni sopradescritte tramite qualsiasi computer connesso ad internet, accedendo con codice utente e password (vi verrà inviata una mail con le credenziali d'accesso). È necessario accedere alla sezione Presenze e premere nel calendario sul giorno di refezione per il quale si intende effettuare la disdetta o la prenotazione del pasto in bianco. Selezionando la data, verranno proposte le scelte: disdetta giornaliera, la disdetta prolungata e la prenotazione del pasto bianco. Le date con sfondo rosso non sono disponibili in quanto catalogate come "Servizio refezione non erogato" (esempio per festività). Le modifiche vengono registrate in tempo reale dal sistema.

Orari di operatività

La disdetta del pasto tramite "**ComunicApp**" e Portale Genitori può essere effettuata in qualsiasi momento (anche in anticipo per i giorni successivi) **entro l'orario limite delle 9.30 del giorno stesso di disdetta**. Ad esempio, a inizio mese è già possibile pianificare quali giorni sarà presente il bambino e quali giorni non usufruirà del servizio. Basterà selezionare le date future disponibili su calendario in cui vostro figlio sarà assente.

❖ Telefonata tramite Voce Guidata

Il genitore, componendo il numero 0247950878 oppure 800913211, 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. Seguire la voce guida durante le operazioni:



Le operazioni sono gratuite solo in caso di telefonata effettuata da telefono fisso componendo il numero verde. In tutti gli altri casi le operazioni saranno gratuite solo se previste dal piano tariffario del proprio operatore telefonico.

La disdetta effettuata produrrà l'assenza sul primo giorno utile in base al CALENDARIO DI UTILIZZO DEL SERVIZIO MENSA preimpostato 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.

Di seguito un esempio:

se oggi è lunedì e tentiamo di effettuare una disdetta per il giorno successivo, ma il martedì e mercoledì successivi sono stati inseriti dall'ente erogatore del servizio REFEZIONE come chiusura del servizio nel calendario di utilizzo del servizio mensa, 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, né per la domenica, ma direttamente per il lunedì successivo.

Le modalità di disdetta nello specifico verranno descritte dettagliatamente in seguito

Nota:

Le operazioni effettuate tramite telefono possono subire ritardi nella visualizzazione su portale Genitori rispetto degli altri metodi di disdetta. È sempre possibile annullare la disdetta effettuata tramite Telefonata con Voce Guidata, utilizzando nuovamente il metodo della Telefonata con Voce Guidata.



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 l'orario limite delle 9.30 del giorno del pranzo**. Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e verrà quindi inserita la presenza. Si consiglia di non ridursi a procedere alla disdetta pochi minuti prima degli orari limite

RICHIESTA DIETE SPECIALI

Come posso richiedere una dieta speciale?

È possibile richiedere diete speciali (ed eventualmente disdirle) presentando la documentazione allo sportello dell'Ufficio segreteria del Comune di Cene.

Per le diete speciali per motivi etici-religiosi è necessaria un'autocertificazione da allegare alla richiesta, mentre per le diete speciali per motivi di salute è necessaria la presentazione di certificato medico.

In riferimento alla normativa 679/2016 al fine di tutelare i dati sensibili SerCar non può ricevere certificati medici se non tramite l'ente comunale.

Le diete devono essere inviate all'indirizzo mail del Comune istruzione@comune.cene.bg.it, sarà poi cura dell'Ufficio preposto trasmettere la richiesta a SerCar.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il servizio è di tipo POST PAGATO e la gestione dei pagamenti è gestita da SerCar ma l'incasso confluisce nelle casse comunali.

In accordo con l'Amministrazione comunale, al fine di agevolare l'utenza, si è deciso di addebitare ogni mese la quota fissa e la quota relativa ai pasti attraverso l'addebito diretto in conto corrente (SDD); pertanto, se non avete già indicato i vostri dati in fase di iscrizione, vi chiediamo la compilazione del modello allegato alla presente e seguire le istruzioni indicate.

Vi verrà inviata una mail ogni mese con indicata la data di addebito e il mese di riferimento.

➤ PAGAMENTO TRAMITE ADDEBITO DIRETTO IN CONTO CORRENTE (SDD)

Per effettuare i pagamenti sarà necessario utilizzare la modalità SDD (ex RID). **Alla fine del mese verrà addebitato automaticamente l'importo pari al consumo effettuato nel mese precedente e alla quota fissa prevista.**

ATTENZIONE! PER CHI HA GIÀ FORNITO I DATI BANCARI PER L'ADDEBITO DELLA RETTA SCOLASTICA NON DEVE RICOMPILARE IL MODULO ALLEGATO

Inoltre, accedendo al Portale Genitori a voi dedicato, nella sezione **Pagamenti**, è possibile verificare il dettaglio del pagamento effettuato.

Per poter attivare tale servizio, i Genitori/Tutori interessati dovranno fornire a SerCar Ristorazione Collettiva Spa i riferimenti bancari del proprio conto compilando il modulo di AUTORIZZAZIONE ADDEBITO SDD che trovate in allegato, compilando con particolare attenzione i seguenti dati:

- IBAN (ABI, CAB, CIN, CC)
- codice fiscale dell'intestatario del conto corrente



- codice fiscale dell'utente (alunno)
- firma per autorizzazione dell'addebito diretto in conto corrente

Il modulo compilato va inviato via mail all'indirizzo: rettecene@sercar.it

Solo ed esclusivamente per coloro che non hanno un conto corrente di addebito potrete utilizzare il pagamento tramite piattaforma Pago PA

➤ PAGAMENTO TRAMITE PIATTAFORMA PagoPA

Sarà possibile effettuare i pagamenti tramite la Piattaforma PagoPA accedendo all'area web dedicata sul Portale Genitori entrando nella sezione Pagamenti > Elenco Pagamenti.

In tale sezione è possibile prender visione di tutte le fatture emesse con il relativo stato (Pagato/Non Pagato):

CODICE	IMPORTO	STATO	EMISSIONE	DATA SCAD	DESCRIZIONE	
78013050	58,5	● Non Pagato	01/06/2017	20/06/2017	Fatturazione mese Maggio 2017 REFEZIONE	>
78012562	31,5	● Non Pagato	02/05/2017	19/05/2017	Fatturazione mese Aprile 2017 REFEZIONE	>
78012074	58,5	● Pagato	03/04/2017	20/04/2017	Fatturazione mese Marzo 2017 REFEZIONE	>
78011583	45	● Pagato	02/03/2017	17/03/2017	Fatturazione mese Febbraio 2017 REFEZIONE	>

Per effettuare il pagamento sarà sufficiente cliccare sulla fattura che si desidera pagare, entrando così nella schermata del dettaglio della fattura:

Dettaglio Pagamento

[PAGAMENTO ON-LINE](#) [VAI A AVVISI PAGAMENTO DA PAGARE](#)

Stato Pagamento: ● Non Pagato

Codice Fattura: 78012894

Data Emissione: 09/09/2022

Importo: 230,20 €

Data Scadenza: 30/09/2022

Per pagare online premere su "PAGAMENTO ON-LINE". A questo punto potrete decidere se procedere al pagamento on-line (con i metodi messi a disposizione da PagoPA come carte di credito, bonifico ecc) o se invece generare un Avviso di Pagamento, da poter pagare successivamente attraverso i canali abilitati sul territorio:



Scelta Pagamento

Scegli La Modalità Di Pagamento

pagoPA

Pagamento OnLine Genera avviso pagamento

Dati obbligatori per proseguire con il pagamento:

Per poter proseguire con la ricarica, il sistema verifica inoltre che siano presenti i seguenti dati nel portale:

- Indirizzo e-mail
- Codice Fiscale dell'utente
- Codice Fiscale del Genitore associato all'utente

Qualora uno o più dati fossero mancanti, il portale permette di inserirli premendo il tasto "Clicca qui" in corrispondenza dell'avviso di "Attenzione".

Una volta inseriti i dati mancanti, è necessario ripetere la procedura di ricarica accedendo alla sezione Pagamenti → Elenco pagamenti.

✓ **Scelta Pagamento Online**

Se viene scelta la modalità di Pagamento Online, il Portale Genitori si collegherà alla Piattaforma PagoPA alla quale dovrete accedere secondo le modalità indicate; è necessario non chiudere il vostro Browser fino a quando non avrete terminato le operazioni di ricarica e non sarete rimandati al sito del Portale Genitori. Solo quando si ritornerà sulla pagina del Portale Genitori si potrà ritenere conclusa l'operazione.

✓ **Scelta Generazione Avviso di pagamento (IUV)**



Se viene scelta la modalità "Generazione Avviso di pagamento", il sistema riporta il riepilogo dei dati della ricarica. Premere il tasto "Genera Avviso di pagamento" per proseguire.

Una volta generato l'avviso di pagamento (IUV), è possibile decidere di pagarlo online, stamparlo o eventualmente eliminarlo tramite i tasti indicati sul portale.

Si informa inoltre l'utenza, che è possibile effettuare il pagamento della fattura emessa tramite Piattaforma PagoPA direttamente dall'applicazione ComunicApp su smartphone e tablet.



Per effettuare il pagamento, infatti, basterà:

- accedere alla sezione “Pagamenti” – “Ricariche” dal menu laterale e individuare la fattura da pagare tra quelle dell’elenco (“da pagare”)
- entrare nel dettaglio della fattura cliccando sull’icona ,
- una volta entrati nel dettaglio fattura premere sul simbolo 

Come per il Portale dei genitori, sarete reindirizzati nella pagina della Piattaforma PagoPA dalla quale sarà poi possibile portare a compimento l’operazione.

Inoltre, è necessario scegliere il servizio da ricaricare dal menù a tendina indicando **REFEZIONE**.

SOLLECITI DEBITI MENSA

Verranno effettuate delle attività di sollecito in caso di mancato pagamento alla scadenza del bollettino.

COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE

❖ APPLICAZIONE “COMUNICAPP” PER SMARTPHONE O TABLET

Una volta installata l’APP è necessario effettuare il login inserendo le credenziali che vi sono state fornite ad inizio anno scolastico a mezzo mail.

Attraverso la ComunicApp verrà messo a disposizione del genitore uno strumento informativo a 360 gradi che permette di essere sempre informato sulla situazione del proprio bambino, in termini di **presenze in mensa e pagamenti effettuati**, oltre che per le comunicazioni ufficiali da parte del comune/SerCar.

La ComunicApp, infatti, permette di accedere a tutte le informazioni possibili tramite apposite sezioni.

❖ PORTALE GENITORI

Sarà possibile verificare la situazione aggiornata dei pagamenti svolti e dei relativi giorni di presenza accedendo all’area a voi dedicata sul Portale dei Genitori, tramite le credenziali a voi assegnate individualmente.

Dalla homepage del portale genitori è possibile riscontrare le sezioni a cui si può aver accesso:

- Anagrafica: per visualizzare i dati anagrafici del bambino e del genitore
- Presenze: per consultare lo storico delle presenze
- Pagamenti: per consultare lo storico dei pagamenti avvenuti e per poter effettuare una ricarica attraverso i canali di pagamento abilitati
- News: per accedere alle comunicazioni e notifiche pubblicate dal Comune e/o da SerCar Ristorazione collettiva Spa
- Utility: per poter usufruire di utilità quali il “Cambio della password”, le FAQ per l’uso del portale e il servizio “Contattaci” che permette di comunicare direttamente con il referente del servizio di refezione scolastica.



❖ **DISDETTA DEL SERVIZIO**

Si rende necessaria la disdetta del servizio mensa in tempi brevi, da comunicarsi a mezzo mail al Comune (istruzione@comune.cene.bg.it) così da evitare addebiti di pasti non disdetti dalla famiglia e non consumati dall'alunno.

❖ **MODULO 730**

In un determinato periodo dell'anno, sarà possibile scaricare un'attestazione delle spese sostenute per la refezione e servizi secondari utile alla dichiarazione 730, accedendo all'area web dedicata sul Portale Genitori o nell'APP ComunicApp nella sezione Pagamenti → Dichiarazione 730.

L'utente potrà scaricare tale documento dichiarativo premendo su "Scarica dichiarazione per il 730".
Prima di scaricare la dichiarazione consigliamo di verificare che i codici fiscali del Genitore/Tutore e dell'alunno siano corretti, controllando nella sezione "Verifica i codici Fiscali".

CORDIALI SALUTI SERCAR S.P.A.

Per informazioni e chiarimenti rettecene@sercar.it

