



## MANUALE DI UTILIZZO

### Servizio prenotazione mensa scolastica

Il servizio di ristorazione scolastica è stato oggetto di un'importante novità organizzativa legata alla prenotazione ed al pagamento dei pasti. **Con il nuovo sistema, potrete acquistare per ogni componente della Vostra famiglia un credito che verrà decurtato automaticamente ad ogni pasto consumato.**

### MODALITA' DI RILEVAZIONE

In questa sezione verrà presentata la modalità di rilevazione delle presenze al servizio REFEZIONE.

### TECNOLOGIA SET

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:

- **Tramite PC da Portale Genitori**, disponibile nell'area dedicata all'interno del sito del Comune di Asola, o in alternativa disponibile all'indirizzo internet indicato nella LETTERA CODICI E CREDENZIALI
- **Tramite chiamata con Voce Guida** da telefono cellulare al numero **0294755308** oppure da telefono fisso al numero verde **800911194** digitando il codice disdetta riportato con l'indicazione "CODICE" o "CODICE DISDETTA".
- **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 comunicazione di assenza dovrà essere inviata **entro e non oltre le ore 9.00** del giorno stesso in cui si intende disdire il pasto. L'orario limite per la disdetta, se richiesto dal canale di disdetta prescelto, viene riportato nella "LETTERA CODICI E CREDENZIALI" distribuita all'utenza all'inizio dell'anno scolastico. Le eventuali disdette inviate in ritardo non saranno processate e daranno luogo all'addebito automatico del pasto.

La disdetta effettuata nei tempi e modi che verranno esposti nei capitoli successivi produrrà una disdetta sul 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 esplicativo, 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, nè per la domenica, ma direttamente per il lunedì successivo.

Le modalità di disdetta nello specifico verranno descritte dettagliatamente in seguito (si veda *APPROFONDIMENTO MODALITA' DI DISDETTA TRAMITE TECNOLOGIA SET*).

### *APPROFONDIMENTO MODALITA' DI DISDETTA TRAMITE TECNOLOGIA SET*

Il sistema è molto semplice e si basa sul fatto che ogni giorno il programma gestionale propone di default una prenotazione per tutti gli iscritti al servizio secondo il calendario scolastico e i rientri comunicati dalle competenti Istituzioni Scolastiche.

Il sistema permette le seguenti operazioni:

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



## COMUNE DI ASOLA

Provincia di Mantova  
Area Servizi alla Persona

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 Codici e Credenziali" distribuita all'utenza contenente le singole informazioni personali di accesso al sistema. In tutti gli altri casi le suddette operazioni saranno gratuite solo se previste dal piano tariffario del proprio operatore telefonico.

Il genitore dovrà gestire la disdetta del pasto tramite un servizio automatico scegliendo di volta in volta, a proprio piacere, uno dei metodi seguenti:

### **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, sospendere per più giorni il servizio e riprendere il servizio a partire dal giorno stabilito. Le modifiche sono registrate in tempo reale dal sistema. In aggiunta, tramite applicazione sarà possibile visualizzare presenze/assenze del proprio figlio, effettuare una ricarica (se il servizio è abilitato dal comune), visualizzare gli esercenti (se disponibili sul territorio) e rimanere aggiornati sul servizio tramite la sezione Avvisi e News.

### **Telefonata tramite Voce Guidata**

Il genitore, componendo da telefono cellulare il numero **0294755308** oppure da telefono fisso il numero verde **800911194**, sarà guidato da una voce automatica e potrà effettuare la disdetta o sospendere per più giorni il servizio e riprendere il servizio a partire dal giorno stabilito.

**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.

### **Portale Genitori**

Per il genitore sarà possibile compiere le medesime operazioni sopradescritte accedendo tramite qualsiasi computer connesso ad internet, al Portale Genitori, previa identificazione con codice identificativo e password (per i quali si rimanda alla "Lettera Codici e Credenziali" inviata all'utenza), cliccando con il mouse sulla casellina relativa al giorno di refezione per il quale si intende effettuare la disdetta o la prenotazione del pasto in bianco. Le modifiche vengono registrate in tempo reale dal sistema.

## **MODALITA' OPERATIVE DI DISDETTA TRAMITE TECNOLOGIA SET**

### **Applicazione per Smartphone iOS, Android e Windows Phone**

In pochi semplici passaggi l'utente potrà richiedere il pasto in bianco, disdire il pasto, disdire il servizio per più giorni (assenza lunga) e riattivarlo nuovamente in caso di necessità. Basterà scaricare l'applicazione "**ComunicApp**" direttamente sul proprio Smartphone iOS, Android e su tablet Android dotati di accesso ad Internet ed effettuare l'operazione scelta.

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).

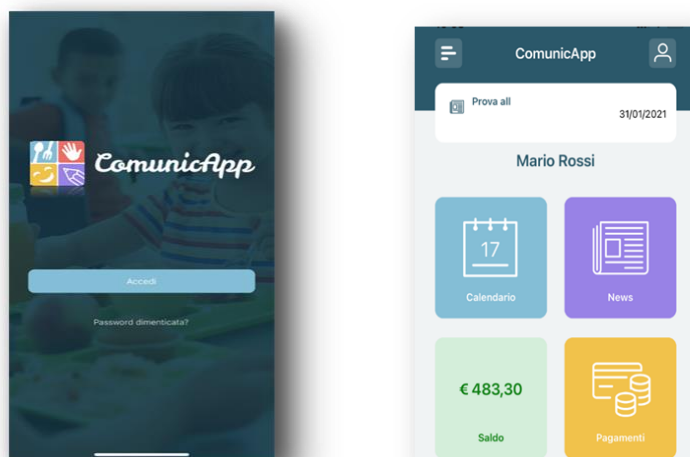
Di seguito, alcune immagini dell'APP "**ComunicApp**".





## COMUNE DI ASOLA

Provincia di Mantova  
Area Servizi alla Persona



### 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.

### Orari di operatività

La disdetta del pasto tramite APP non ha orari di operatività predefiniti in quanto la disdetta può essere effettuata 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.** Nel caso appena citato, oltre l'orario limite, la disdetta non sarà processata e quindi contabilizzata a sistema. Si sconsiglia di non ridursi a procedere alla disdetta nell'intorno degli orari limite comunicati, onde evitare eventuali non sincronizzazioni tra l'orologio del vostro dispositivo mobile e il sistema centralizzato di validazione che potrebbero causare la non presa in considerazione della vostra disdetta.

### Telefonata tramite Voce Guidata

L'utente dovrà semplicemente chiamare da telefono cellulare il numero **0294755308** oppure da telefono fisso il numero verde **800911194** e seguire la voce preregistrata che lo indirizzerà e lo seguirà durante le diverse operazioni. Le operazioni possibili sono mostrate nella figura esplicativa seguente:





## COMUNE DI ASOLA

Provincia di Mantova  
Area Servizi alla Persona

### 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 ed entro le ore 09.00 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.

### Portale Genitori

E' necessario un PC collegato ad internet e accedere al Portale Genitori da un qualsiasi Browser Internet (si consigliano le versioni più recenti). Le login di accesso al portale genitori sono disponibili nella lettera distribuita all'utenza dal comune e/o società di ristorazione.

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 le date future disponibili su calendario in cui vostro figlio sarà assente. Selezionando la data, vi verranno proposte diverse funzionalità tra cui la 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.

Di seguito proponiamo le immagini della sezione del portale genitori in cui è possibile effettuare quanto sopra menzionato:

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

SCHOOLNET GENITORI

Presenze

servizio: REFEZIONE

mesi: Aprile

anno: 2021

Numero presenze: 13

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		



**COMUNE DI ASOLA**  
Provincia di Mantova  
Area Servizi alla Persona

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

SCHOOLNET GENITORI

Presenze  
Home > Presenze

Operazioni Presenze GIORNO: 10/05/2021

- Disdetta Giornaliera
- Pasto Bianco
- Rimuovi Disdetta
- Elimina Bianco
- Sospendi Servizio
- Riattiva Servizio

**Portale Genitori 3: Legenda presenze e disdette in calendario**

**Legenda Calendario**

- Presenza
- Assenza
- Giorno non abilitato
- Servizio sospeso/chiuso
- Disdetta giornaliera
- Bianco prenotato

Numero presenze: 0

Legenda Calendario

LU	MA	ME	GI	VE	SA	DO
					1	2
3	4	5	6	7	8	9



**La "dieta in bianco" non è prevista e non è prenotabile. Comparire come opzione ma non è selezionabile.**

#### 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 effettuata entro le ore 9 del mattino dell'assenza.** Nel caso appena citato, oltre l'orario limite, 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.

#### DOMANDE FREQUENTI SULLA TECNOLOGIA SET

##### Come devo fare per disdire i pasti nei giorni di festività o seggi elettorali?

In occasione di seggi elettorali o festività 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 (ad es. per vegetariani) e le diete speciali per motivi di salute (intolleranze, allergie, malattie metaboliche) possono essere richieste ed attivate (e successivamente disdette) solo tramite presentazione di autocertificazione per le prime o di certificato medico per le seconde, che dovranno essere rinnovati ogni anno scolastico e allegati alle iscrizioni on line o presentati all'Ufficio Servizi Scolastici del Comune di Asola 0376/733073-42-17.

## MODALITÀ DI PAGAMENTO

Qui di seguito verranno illustrate le modalità di pagamento messe a disposizione dell'utente per poter pagare il servizio REFEZIONE ed eventuali servizi secondari (ad es. TRASPORTO SCOLASTICO, CENTRI ESTIVI etc..)

Si informa tuttavia **che la Legge di Bilancio del 27/12/2019 n. 160** ha introdotto alcune novità in particolare in merito alle modalità di pagamento accettate per le spese detraibili in fase **di dichiarazione dei redditi 730.**

A partire dal 2020, infatti, ai fini dell'imposta sul reddito delle persone fisiche, **la detrazione d'imposta del 19% degli oneri spetta a condizione che la spesa sia sostenuta con versamenti tracciabili.**

#### PAGAMENTO TRAMITE PIATTAFORMA PagoPA

Sarà possibile effettuare ricariche tramite la Piattaforma PagoPA accedendo all'area web dedicata sul Portale Genitori <https://www4.eticasoluzioni.com/asolaportalegen/Login/Login> andando nella sezione **Pagamenti** -> **Effettua una ricarica** e indicando l'importo che si desidera ricaricare.







## COMUNE DI ASOLA

Provincia di Mantova

Area Servizi alla Persona

L'importo si potrà selezionare dalle scelte proposte ad importo prefissato (es. *Ricarica da 10 euro*) oppure, in alternativa, inserendolo manualmente nella sezione della **Ricarica Personalizzata** come è possibile riscontrare dalla seguente immagine:

**Ricarica Pre-Pagato**

Importo	Immagine	Botone
€10		RICARICA
€20		RICARICA
€50		RICARICA
€100		RICARICA

**Ricarica Personalizzata**

Euro  RICARICA

Una volta effettuata la scelta o imputato l'importo, premere su **Ricarica**: sarà necessario indicare se procedere al *Pagamento on-line* tramite carte o se generare un *Avviso di Pagamento*, da poter pagare successivamente attraverso i canali abilitati:



## COMUNE DI ASOLA

Provincia di Mantova

Area Servizi alla Persona

### Scelta Pagamento


**⚠ Attenzione!** Per eventuali problemi nel processo di ricarica, verificare sulle impostazioni del proprio browser in uso, l'attendibilità del sito del Portale Genitori (compatibilità) e/o la presenza di eventuali Blocchi PopUp per il sito.

Quando si effettua una ricarica, aspettare il termine della procedura prima di chiudere le finestre del browser, per evitare che la ricarica appena effettuata non venga registrata dal sistema.

✓ **Procedi!** Mail corretta. Puoi procedere al pagamento.  
Mail attuale: ██████████@gmail.com  
Per modificare la mail [Clicca qui](#)

Servizio:  
Refezione


### Scegli La Modalità Di Pagamento



Pagamento OnLine       Genera avviso pagamento

[INDIETRO](#)      [PROSEGUI](#)

### Riepilogo Pagamento



📅 27/06/2019  
👤 5439

**Totale Pagamento: €0,01**

**Attenzione:** nel corso dell'operazione sopra descritta, il Portale Genitori si collegherà alla Piattaforma PagoPA, sarà pertanto necessario **non chiudere il vostro Browser fin tanto che non avrete terminato le operazioni di ricarica e non sarete opportunamente rimandati al sito del Portale Genitori.** Solo quando si ritornerà sulla pagina del Portale Genitori si potrà ritenere conclusa l'operazione.

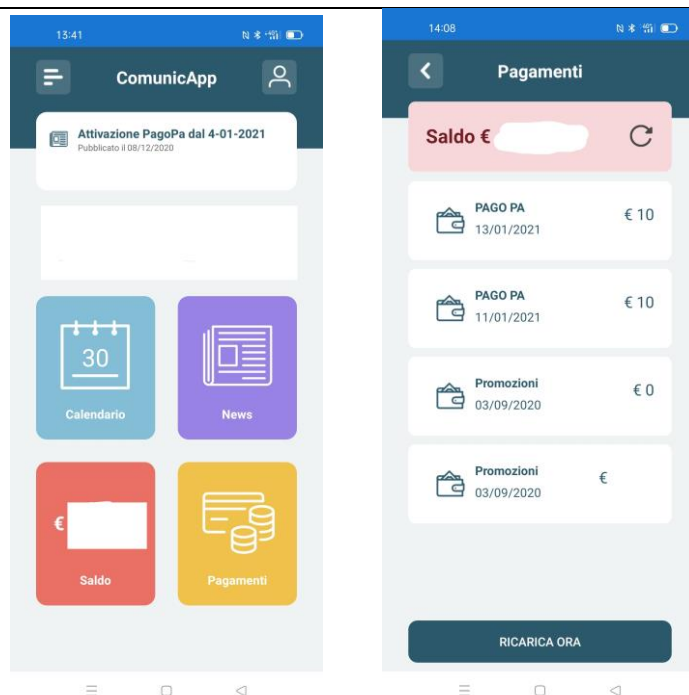
Si informa inoltre l'utente, che è possibile pagare **tramite l'applicazione ComunicAPP** su smartphone e tablet: basterà accedere alla sezione "**Pagamenti**", premere "**Ricarica Ora**", scegliere un importo predefinito o immettere l'importo personalizzato per il valore della ricarica che si intende effettuare ed infine scegliere il metodo di pagamento preferenziale.





## COMUNE DI ASOLA

Provincia di Mantova  
Area Servizi alla Persona



Come per il Portale dei genitori, sarete re-indirizzati nella pagina della **Piattaforma PagoPA** dalla quale sarà poi possibile portare a compimento l'operazione di ricarica.

## COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE

### PORTALE GENITORI

Sarà possibile verificare la situazione aggiornata del credito e dei relativi giorni di presenza digitando le credenziali di seguito fornite nell'area a voi dedicata accessibile all'indirizzo web <https://www4.eticasoluzioni.com/asolaportalegen>.

E' possibile altresì raggiungere tale area attraverso il link messo a disposizione nel sito del Comune di Asola ([www.comune.asola.mn.it](http://www.comune.asola.mn.it)).

Per qualsiasi eventuale chiarimento in merito alla nuova procedura ed alla situazione del proprio credito potrete sempre contattare **l'Ufficio Scolastico comunale al numero 0376 733073-17 nei giorni di lunedì-mercoledì-venerdì dalle 8,30 alle 13.**

Dall'home page del portale genitori è possibile riscontrare le sezioni a cui si può aver accesso:

- Anagrafica: per visualizzare e/o modificare i dati anagrafici del bambino e del genitore
- Presenze: per consultare lo storico delle presenze e per effettuare una disdetta del pasto (Tecnologia Set)
- 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 di Asola
- Utility: per poter usufruire di utilità quali il "Cambio della password"



## COMUNE DI ASOLA

Provincia di Mantova  
Area Servizi alla Persona

**Portale Genitori**  
Il Portale dedicato ai Genitori/Tutori per la gestione dei servizi scolastici.

Contattaci   FAQ   Saldo   News

### Our Features

- Contattaci**  
Hai bisogno di aiuto o delucidazioni? usa la sezione contattaci per restare in contatto con noi.
- Visualizza Le Presenze**  
Puoi consultare tutte le presenze accedendo all'apposita sezione Presenze situata nel menù in alto.
- Gestisci I Tuoi Dati**  
Puoi accedere alla sezione anagrafica per consultare e, se possibile, aggiornare i tuoi dati.
- Gestisci I Pagamenti**  
Paga velocemente con pochi click i servizi erogati dal comune accedendo alla sezione Pagamenti.
- Resta In Contatto**  
Rimani sempre aggiornato sulle ultime news ed informazioni riguardanti i servizi scolastici.
- Estratto Conto**  
Se hai qualche dubbio puoi consultare l'estratto conto accedendo dalla sezione Pagamenti.

### 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, compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS, ANDROID scaricabile dallo Store del proprio Cellulare e/o Tablet. Si precisa che l'APP non è supportata su iPad per sistemi iOS su dispositivi Windows Phone.

Sarà possibile, una volta installata l'APP, effettuare la login inserendo le credenziali fornite con "Lettera Codici e Credenziali" distribuita all'utenza.

Attraverso la ComunicApp verrà messo a disposizione del genitore uno strumento informativo a 360 gradi che permetterà al genitore 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 di Asola.

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

Le sezioni di suddetta applicazione sono 4 (come possibile vedere nella serie di immagini sottostanti):

1. sezione Calendario → visualizzazione dei giorni in cui l'utente ha usufruito del servizio di refezione
2. sezione Pagamenti o "Saldo" → visualizzazione della lista delle ricariche effettuate ed il saldo attuale
3. sezione Esercenti → visualizzazione dell'elenco degli esercenti sul territorio nei quali poter effettuare una ricarica con la possibilità di individuare ogni esercente su mappa
4. sezione Comunicazioni/News → visualizzazione di eventuali comunicazioni da parte dell'Ente e/o Società di Ristorazione



# COMUNE DI ASOLA

Provincia di Mantova

Area Servizi alla Persona

