

**SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA PER L'UNIONE DEI COMUNI**  
**(Comuni di Strambino, Scarmagno, Romano C.se, San Martino C.se e Mercenasco)**

**INFORMATIVA SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA A.S. 2023/2024**

Vi chiediamo di attenervi alle istruzioni sottoindicate e procedere con la disdetta ogni qualvolta vostro figlio non usufruirà del servizio, in quanto il pasto per Vostro figlio/a risulterà prenotato automaticamente ad ogni giorno di rientro previsto dalla scuola; pertanto, è indispensabile dare comunicazione di assenza del bambino/a al servizio di refezione. In caso contrario il pasto verrà preparato e pertanto scalato dal credito dell'utente.

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

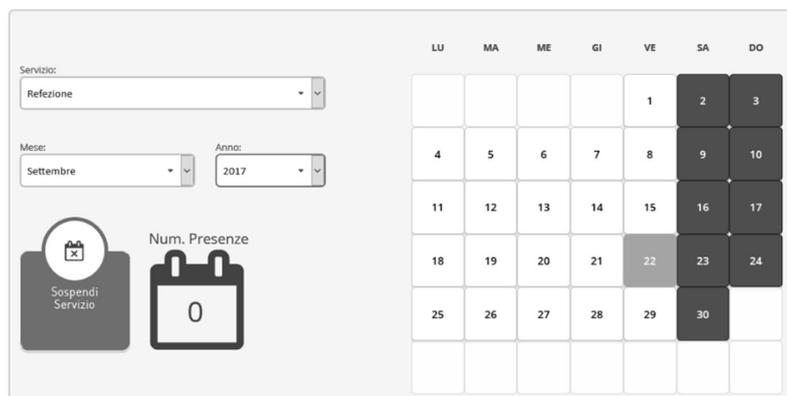
- OnLine dal PORTALE WEB raggiungibile dal sito:  
**www2.eticasoluzioni.com/comunitacollinareportalegen**  
(da digitare nella barra degli indirizzi, non utilizzare Google o motori di ricerca simili) accedendo con le credenziali (codice e password) indicate nel talloncino informativo;
- Tramite APP, compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS e ANDROID.
- Tramite chiamata da telefono fisso al numero verde **800 911 194**

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 comunicazioni inviate in ritardo daranno luogo all'addebito automatico del pasto.

**DISDETTA DEI PASTI ONLINE DALL'AREA PORTALE WEB**

Accedendo al sito: **www2.eticasoluzioni.com/comunitacollinareportalegen** con le credenziali (CODICE UTENTE E PASSWORD) riportate della lettera credenziali da scaricare a fine iscrizione. Le disdette dei pasti dal sito potranno essere effettuate anche con largo anticipo, ad esempio a inizio mese sarà già possibile pianificare quali giorni sarà presente il bambino e quali non usufruirà del servizio. Basterà togliere la spunta al giorno 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. (La disdetta va sempre effettuata entro le ore 9.00 del mattino dell'assenza)



Servizio: Refezione

Mese: Settembre Anno: 2017

Num. Presenze: 0

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	

Sospendi Servizio

Operazioni Presenze GIORNO: 19/09/2017

Disdetta	Pasto Bianco
Rimuovi Disdetta	Elimina Bianco
Sospendi Servizio	Riattiva Servizio

**DISDETTA DEI PASTI TRAMITE TELEFONO FISSO AL NUMERO VERDE 800 911 194**

Un'ulteriore novità relativa al servizio refezione scolastica consiste nell'inserimento di una nuova modalità di rilevazione e registrazione delle presenze tramite IVR: il sistema considera presenti tutti gli alunni per i quali è prevista la frequenza nel giorno corrente, sulla base dei rientri registrati in anagrafica, perciò il genitore che

vuole segnalare l'assenza del bambino può chiamare il numero verde gratuito dove un risponditore automatico lo guida nel processo di segnalazione dell'assenza. Utilizzando la tastiera del proprio telefono, il genitore deve semplicemente digitare il codice dell'alunno. Il sistema controlla la validità della richiesta e comunica, tramite un sintetizzatore vocale il nome del bambino per conferma.

Qualora si preveda una assenza prolungata è anche possibile comunicare la sospensione dal servizio; sarà poi sufficiente una sola telefonata per riattivarlo. Le chiamate di disdetta pasto per il genitore devono essere effettuate dal pomeriggio antecedente a partire dalle ore 18,00, fino alle 9.00 del giorno dell'assenza. I numeri di telefono per la disdetta telefonica sono:

- **800 911 194** (numero verde, gratuito da tutti i numeri fissi)
- **02 94755308** (da cellulare e da fisso a pagamento secondo piano tariffario dell'utente)

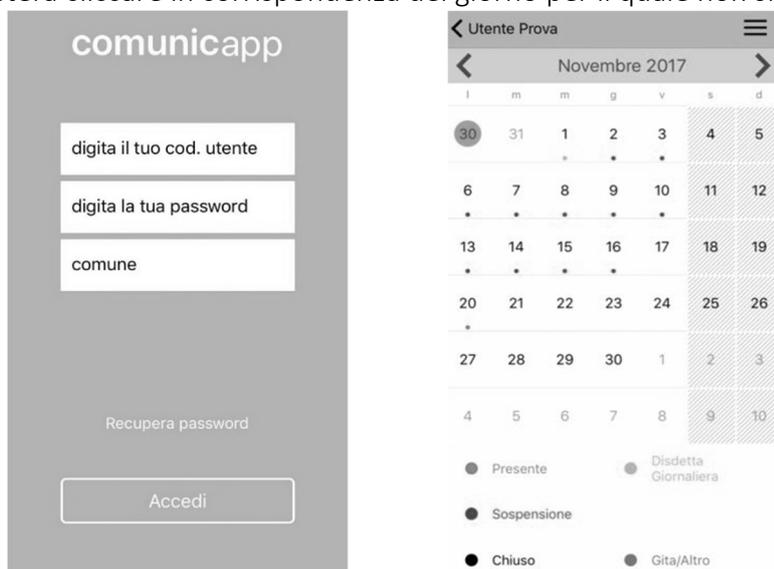
L'utente dovrà semplicemente comporre il numero apposito e seguire la voce guida che lo indirizzerà e lo seguirà durante le diverse operazioni. Le fasi di disdetta saranno le seguenti:



### DISDETTA TRAMITE APP, "COMUNICAPP"

Disponibile su Playstore per dispositivi Android e App Store per dispositivi Apple. Per accedere all'app bisogna utilizzare le stesse credenziali in uso per il portale web e indicare il Comune. (Prima di accedere all'app personalizzare la propria password di accesso da pc)

Per disdire il pasto basterà cliccare in corrispondenza del giorno per il quale non si vorrà usufruire del Servizio.



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 comunicazioni inviate in ritardo daranno luogo all'addebito automatico del pasto.**

**Non saranno previsti altri tipi di disdetta e non verranno accettate altre tipologie di comunicazione.**

**Devo disdire i pasti nei giorni di sciopero, assemblea sindacale?**

In occasione di scioperi, seggi elettorali ecc. in cui il servizio mensa non sia attivo, non è necessario disdire il pasto. Ogni variazione al calendario scolastico verrà tempestivamente comunicata al centro cottura dall'Istituzione Scolastica competente o dagli uffici comunali.

#### **Pagamento in modalità prepagato - Cosa si intende?**

Ad ogni alunno è stato assegnato un **codice identificativo**.

**Il codice identificativo servirà per la ricarica del proprio conto pasti.**

La modalità di pagamento prepagato consiste nel pagamento anticipato dei pasti.

Le ricariche si potranno effettuare dal 12 settembre presso:

- **Cartoleria CARTOCLUB** - Piazza Don Vesco 2 – Strambino
  - **Cartoleria IL PORTICO** – Via Piemonte 35 – Strambino
  - **Cartoleria IDEA di Pennino Daniela**- Viale Marconi 44 - Romano Canavese
  - **Farmacia SANTA MARIA MADDALENA** – via Nazionale 50 Mercenasco.
  - **Tabaccheria PONTELLO MASSIMILIANO** – c/o Centro Commerciale COOP Via Circonvallazione 33 – Strambino
- on-line con carta di credito accedendo **PORTALE WEB FAMIGLIE**: (da digitare nella barra degli indirizzi e non da ricercare su Google o altri motori di ricerca)
- sito: [www2.eticasoluzioni.com/comunitacollinareportalegen](http://www2.eticasoluzioni.com/comunitacollinareportalegen) (utenza e password sono indicati nella lettera credenziali):

#### **Come fare per conoscere il proprio credito**

- consultando il **PORTALE WEB FAMIGLIE** on-line;
- scrivendo alla casella di posta elettronica dalla sezione **CONTATTACI** del portale web
- servizio **SMS ALERT**: sarà possibile ricevere sul proprio cellulare comunicazioni inerenti il Servizio di refezione scolastica ed essere avvisati quando il saldo del vostro conto pasti starà per raggiungere la soglia limite entro il quale effettuare il pagamento. Il servizio sms può essere attivato direttamente sul PORTALE WEB FAMIGLIE nella sezione anagrafica

#### **Scadenza dei pagamenti**

**Le ricariche devono essere effettuate prima dell'utilizzo del servizio.** Il genitore può decidere liberamente l'importo da ricaricare e quando effettuare la ricarica **avendo cura di mantenere sempre un saldo positivo.**

**Cosa succede al termine dell'anno scolastico?**

A conclusione dell'anno scolastico, l'eventuale credito residuo:

- **viene restituito**, se per l'anno successivo non si rinnova la richiesta del servizio di refezione scolastica previa domanda scritta al seguente indirizzo: [inforette.scolastiche.fms.it@sodexo.com](mailto:inforette.scolastiche.fms.it@sodexo.com).
- **viene mantenuto** e reso disponibile, se viene confermata l'iscrizione al servizio di refezione scolastica, come acconto per l'anno scolastico successivo.
- **viene trasferito** sul conto di un altro figlio già in possesso di un proprio codice previa domanda scritta al seguente indirizzo: [inforette.scolastiche.fms.it@sodexo.com](mailto:inforette.scolastiche.fms.it@sodexo.com)

### A chi rivolgersi per eventuali problemi

Per qualsiasi eventuale chiarimento e informazione in merito alla procedura di disdetta pasti potete contattare il numero 800.363.203 degli Uffici Sodexo martedì e giovedì dalle 14.00 alle 15.30 e il mercoledì dalle 09.00 alle 12.00, oppure via mail utilizzando la sezione [contattaci](#) del PORTALE WEB

Per informazioni relative a tariffe, dati anagrafici, ecc. può contattare l'ufficio scolastico del proprio comune

*(modello informativa privacy SODEXO visionabile nell'AREA WEB FAMIGLIE - In caso di mancata visualizzazione dell'informativa privacy fare richiesta via mail a: [Inforette.SCOLASTICHE.FMS.IT@sodexo.com](mailto:Inforette.SCOLASTICHE.FMS.IT@sodexo.com) )*

Ringraziando per la collaborazione, si rimane a disposizione per qualsiasi chiarimento in merito.

Cordiali Saluti