

COMUNE DI FIESSO D'ARTICO

Servizio Refezione Scolastica

Sodexo Italia SpA

MANUALE DI UTILIZZO

Questo manuale ha lo scopo di spiegare all'utente il funzionamento del sistema informatizzato per la prenotazione dei pasti della mensa scolastica. Verranno quindi illustrate tutte le informazioni utili per gestire la **prenotazione** e identificare i canali di comunicazione con la Società di Ristorazione.

ATTENZIONE:

Per le indicazioni delle credenziali di accesso al portale di comunicazione con le famiglie (Portale Genitori e APP ComunicApp), link d'accesso e codici personali si rimanda alla **LETTERA CODICI E CREDENZIALI**.

MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLE PRESENZE

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

Come comunicare l'assenza

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

- **Tramite PC da Portale Genitori** all'indirizzo internet indicato nella LETTERA CODICI E CREDENZIALI e che di seguito viene riportato:
<https://www3.eticasoluzioni.com/fiessodarticoportalegen>
- **Tramite chiamata con Voce Guida** da telefono fisso o cellulare ai numeri riportati nella LETTERA CODICI E CREDENZIALI.
- **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 l'orario limite del giorno stesso** in cui si intende disdire il pasto, che viene riportato nella "LETTERA CODICI E CREDENZIALI". Le eventuali disdette inviate in ritardo non saranno processate e daranno luogo all'addebito automatico del pasto.

APPROFONDIMENTO MODALITA' DI DISDETTA TRAMITE TECNOLOGIA SET

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 i Moduli Attivati comunicati dagli Uffici competenti. In caso di assenza, il Genitore dovrà comunicarlo.

Il sistema permette quindi di effettuare:

- ✓ la **disdetta giornaliera** del pasto

Inoltre, se necessario, è possibile effettuare la **prenotazione del pasto in bianco** per un giorno specifico.

La disdetta del pasto può essere effettuata tramite uno dei seguenti metodi a proprio piacere.

COMUNE DI FIESSO D'ARTICO

Servizio Refezione Scolastica

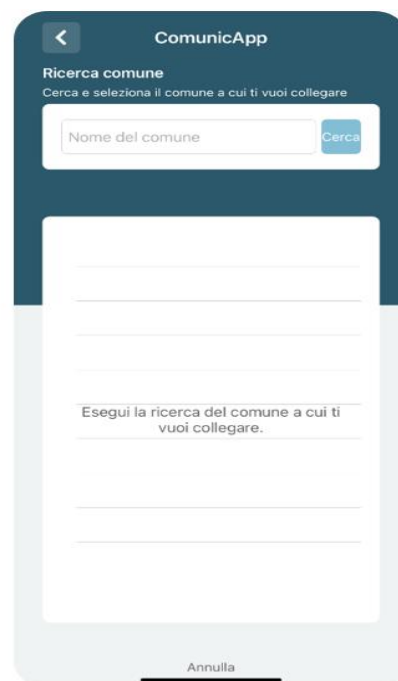
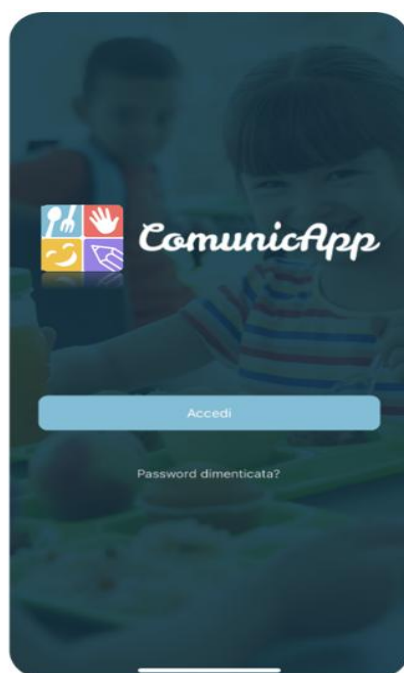
Sodexo Italia SpA

Applicazione per Smartphone o Tablet iOS, Android

È possibile scaricare gratuitamente l'applicazione **"ComunicApp"** per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store del dispositivo utilizzato ed effettuare le operazioni sopra descritte. Accedere alla sezione **Calendario** e premere nel calendario sul giorno di refezione per cui si vuole effettuare la disdetta o 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, visualizzare gli esercenti (se disponibili sul territorio) e rimanere aggiornati sul servizio tramite la sezione Avvisi e News.



Portale Genitori

Per il genitore è possibile compiere le operazioni sopradescritte tramite anche al Portale Genitori tramite qualsiasi computer connesso ad internet, accedendo con **codice utente e password** (si rimanda alla "Lettera Codici e Credenziali").

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 e la prenotazione del pasto bianco.

Le date con sfondo ROSSO non sono disponibili in quanto catalogate come SERVIZIO REFEZIONE NON EROGATO.

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 del giorno stesso di disdetta fissato alle ore 09:00 (e indicato sulla "Lettera Codici e Credenziali"). 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.

COMUNE DI FIESSO D'ARTICO

Servizio Refezione Scolastica

Sodexo Italia SpA

Telefonata tramite Voce Guidata

Il genitore, componendo il numero “0294757575”, sarà guidato da una voce automatica tramite la quale gli verrà chiesto di inserire il proprio codice disdetta di 10 cifre assegnato al proprio figlio. Una volta riconosciuto il codice disdetta, il genitore potrà effettuare la disdetta del pasto giornaliera, richiedere il pasto in bianco, sospendere per più giorni il servizio e riprendere il servizio a partire dal giorno stabilito. La voce guidata sarà multilingua. Nello specifico, il genitore potrà selezionare:

1. Italiano
2. Altre lingue.

Premendo il numero 2 – altre lingue, la voce proporrà, nella lingua madre, di selezionare una fra le seguenti lingue:

1. Inglese
2. Arabo
3. Cinese
4. Italiano

Una volta selezionata la lingua, seguire la voce guida per effettuare l'operazione desiderata.

Le operazioni avranno un costo o saranno gratuite in base al piano tariffario del proprio operatore telefonico-

La disdetta effettuata produrrà una disdetta 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 qualche esempio:

- **Disdetta posticipata in caso di giorni di chiusura:**

Se oggi è lunedì e viene inserita una disdetta per il giorno successivo (martedì), ma il calendario del servizio mensa indica che il servizio è chiuso sia martedì che mercoledì, la disdetta sarà automaticamente posticipata al primo giorno utile, ovvero giovedì.

Analogamente, una disdetta effettuata di venerdì non avrà effetto su sabato o domenica (giorni solitamente non operativi), ma sarà applicata al lunedì successivo.

- **Gestione delle disdette già registrate e giorni di consumo**

Oggi è giovedì 03/04/2025 e il servizio mensa non è ancora stato erogato; quindi, la disdetta può ancora essere modificata. Supponiamo che l'utente abbia già inserito una disdetta per la giornata odierna.

- Se l'utente è iscritto al servizio tutti i giorni, utilizzando la voce guida telefonica, il sistema proporrà come prossimo giorno utile per una nuova disdetta venerdì 04/04/2025.
- Se invece l'utente usufruisce del servizio solo nei giorni di lunedì e giovedì, la prossima data disponibile per una disdetta sarà lunedì 07/04/2025.

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

Annullamento delle operazioni

È sempre possibile annullare le operazioni effettuate tramite Telefonata con Voce Guidata, utilizzando nuovamente il metodo della Telefonata con Voce Guidata.

COMUNE DI FIESSO D'ARTICO

Servizio Refezione Scolastica

Sodexo Italia SpA

Orari di operatività

La disdetta del pasto tramite Telefonata con Voce Guida potrà essere **effettuata in qualsiasi orario della giornata ed entro l'orario limite** indicato sulla "Lettera Codici e Credenziali" per il giorno stesso e fissato alle ore 09:00.

Se per esempio l'operazione selezionata dal genitore avviene anche un minuto dopo l'orario limite di disdetta, il sistema proporrà tale operazione sul primo giorno disponibile per l'utente.

Si sconsiglia di non ridursi a procedere alla disdetta nell'intorno dell'orario limite indicato 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.

DOMANDE FREQUENTI SULLA TECNOLOGIA SET

Come devo fare per disdire i pasti nei giorni di sciopero, gite scolastiche?

In occasione di scioperi, seggi elettorali, uscite didattiche 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 motivi sanitari (intolleranze, allergie, malattie metaboliche etc...) possono essere richieste ed attivate presentando apposito modulo all'Ufficio Scuola del Comune di Fiesso D'Artico comprensivo di certificato attestante la patologia e/o eventuali intolleranze.

Per eventuali chiarimenti rivolgersi all'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune tel. 041/5137121, mail Istruzione.sport@comune.fiessodartico.ve.it

Video Tutorial di supporto

Per avere ulteriore supporto sulle operazioni da fare, guarda i video tutorial che ti illustrano passo-passo le funzionalità:

- Su **Portale Genitori** all'interno della sezione **PRESENZE**, tramite il tasto "Guarda i video tutorial dedicati" oppure nella sezione generale "**Utility > Video Tutorial**"
- Su **APP ComunicApp** all'interno della sezione **CALENDARIO** del menù laterale, tramite il tasto  in alto a destra oppure nella sezione generale del menù laterale "**Video Tutorial**"

MODALITA' DI PAGAMENTO

Qui di seguito verranno illustrate le modalità di pagamento messe a disposizione dell'utenza per poter pagare i servizi offerti.

Il servizio di refezione è un "pre-pagato", quindi il saldo dovrà essere sempre a credito o pari a zero.

COMUNE DI FIESSO D'ARTICO

Servizio Refezione Scolastica

Sodexo Italia SpA

ESERCENTI SUL TERRITORIO

PAGAMENTO PAGOBANCOMAT

Sarà possibile pagare recandosi presso i seguenti punti vendita ed effettuare una ricarica tramite carta PagoBancomat:

- Esercente 1 – SMOKE VALLEY di Rizzo L., Via Riviera del Brenta 79, Fiesso D'Artico VE

Per effettuare l'operazione sarà sufficiente comunicare il **codice utente** indicato nella lettera credenziali e il valore che si desidera ricaricare.

Al termine dell'operazione riceverete, a conferma dell'avvenuta ricarica, uno scontrino contenente i dati principali di ricarica.

(A titolo di maggior tutela vi consigliamo di conservare le copie degli scontrini).

Oppure con Carta di Credito o Prepagata on line tramite APP o accedendo al link del portale del genitore :

<https://www3.eticasoluzioni.com/fiessodarticoportalegen>

sezione pagamenti

RIMBORSO CREDITI

Eventuali crediti presenti a fine del ciclo scolastico potranno essere rimborsati accedendo al Portale del Genitore entrando nella sezione

Anagrafica > Richiedi Rimborso del credito.

COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE

PORTALE GENITORI

Sarà possibile verificare la situazione aggiornata del credito e dei relativi giorni di presenza accedendo all'area a voi dedicata sul Portale dei Genitori, tramite le credenziali a voi assegnate individualmente. Il link al Portale Genitori e le credenziali personali sono riportati nella "**Lettera Codici e Credenziali**". È possibile, inoltre, raggiungere tale area attraverso il link messo a disposizione nella "Lettera Codici e Credenziali".

Riportiamo di seguito l'home page del portale genitori, dalla quale 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 e per effettuare una disdetta del pasto (Tecnologia Set)
- Pagamenti: per consultare lo storico dei pagamenti avvenuti
- News: per accedere alle comunicazioni e notifiche pubblicate dalla Società di Ristorazione
- Utility: per poter usufruire di utilità come il "*Cambio della password*".

APPLICAZIONE PER SMARTPHONE O TABLET IOS, ANDROID

Ricordiamo che è possibile scaricare gratuitamente l'applicazione "**ComunicApp**" per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store del dispositivo utilizzato, compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS e ANDROID. Si precisa che l'APP non è supportata su dispositivi Windows Phone.

COMUNE DI FIESSO D'ARTICO

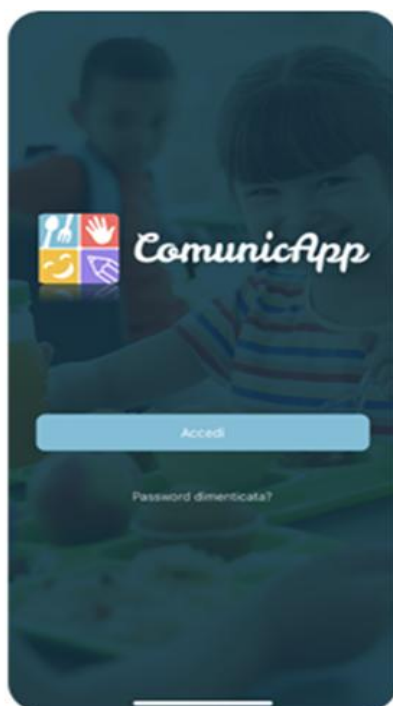
Servizio Refezione Scolastica

Sodexo Italia SpA

Una volta installata l'APP è necessario effettuare il 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 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 della Società di ristorazione.

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



Per qualsiasi informazione (ESCLUSO DIETE E MENU') è possibile contattare l'Ufficio Rette Sodexo il lunedì e mercoledì nei seguenti orari dalle 9.00 alle 13.00 al numero telefonico 3428025866, oppure aprendo un ticket accedendo al portale del genitore cliccando sull'icona dell'Assistente Virtuale, tramite APP ComunicApp invece sarà disponibile la voce "Assistenza" nel menu laterale. Oppure tramite mail all'indirizzo:

inforetteNe.scolastiche.FMS.IT@sodexo.com