



MANUALE DI UTILIZZO

Questo manuale ha lo scopo di spiegare all'utenza il funzionamento del 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 il Comune e il raggruppamento Anteo-Frassati.

ATTENZIONE:

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

Qualora non ne siate in possesso, rivolgersi al numero 345 655 0360 per ottenerne una copia.

Servizio prenotazione mensa scolastica

A partire dal nuovo anno scolastico il servizio di ristorazione scolastica sarà oggetto di una novità organizzativa legata alla prenotazione ed al pagamento dei pasti. Con il nuovo sistema, potrete acquistare per ogni utente (bambino) iscritto un credito che verrà decurtato automaticamente ad ogni pasto consumato.

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**, disponibile nell'area dedicata all'interno del sito del Comune di Vigliano Biellese e all'indirizzo internet indicato nella LETTERA CODICI E CREDENZIALI
- **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 le ore 9.30** del giorno in cui si intende disdire il pasto, che viene riportato nella “LETTERA CODICI E CREDENZIALI” distribuita all’utenza. 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 il calendario scolastico e i rientri comunicati dalle competenti Istituzioni Scolastiche. In caso di assenza, il Genitore dovrà comunicarlo.

Il sistema permette quindi di effettuare:

- ✓ la **disdetta giornaliera** del pasto
- ✓ l’**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.

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

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.

Tra l’applicazione è possibile, inoltre, visualizzare presenze/assenze del proprio figlio, effettuare una ricarica 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” distribuita all’utenza). 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.

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 (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.

Telefonata tramite Voce Guidata

Il genitore, componendo il **numero evidenziato nella “Lettera Codici e Credenziali” consegnata all’utenza, contenente i codici di accesso ed utilizzo del sistema**, 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 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 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 (si veda *APPROFONDIMENTO MODALITA’ DI DISDETTA TRAMITE TECNOLOGIA SET*).

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** indicato sulla "Lettera Codici e Credenziali" del mattino dell'assenza.

Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e verrà quindi inserita la presenza.

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.

DOMANDE FREQUENTI SULLA TECNOLOGIA SET

Come devo fare per disdire i pasti nei giorni di sciopero, assemblea sindacale, 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 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 e di certificato medico per le seconde in fase di iscrizione online e recapitando l'originale del certificato redatto su modulistica della Regione Piemonte presso l'ufficio Scuola del Comune.

MODALITA' DI PAGAMENTO

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

PAGAMENTO TRAMITE ADDEBITO IN CONTO CORRENTE (SDD)

Per effettuare i pagamenti sarà possibile utilizzare la modalità SDD (ex RID).

Ogni mese verrà addebitato automaticamente l'importo indicato dal genitore.

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 in fase di iscrizione i riferimenti bancari del proprio conto, in particolare:

- IBAN (ABI, CAB, CIN, CC)

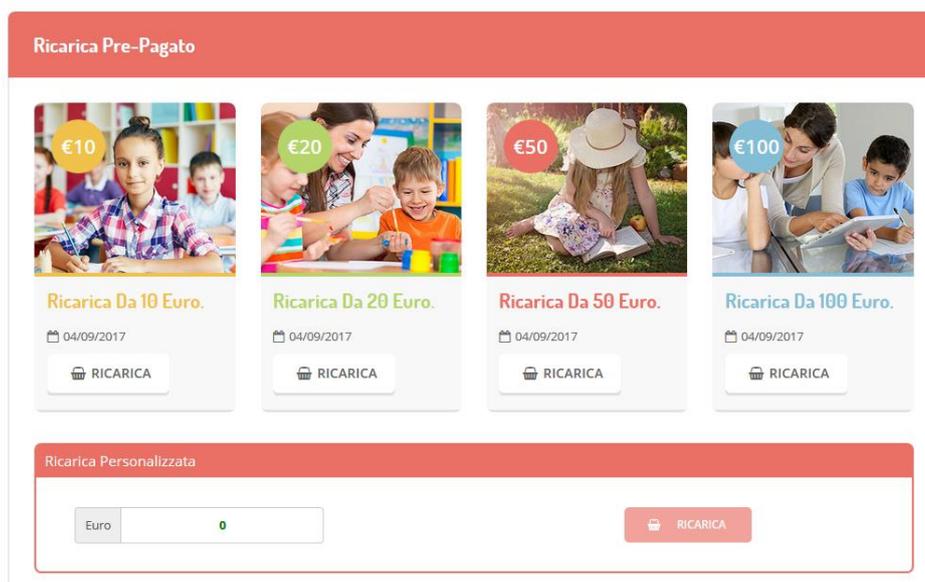
- CODICE FISCALE INTESTATARIO CONTO CORRENTE
- CODICE FISCALE BAMBINO

PAGAMENTO MAV

Per effettuare le ricariche sarà possibile utilizzare la modalità MAV ONLINE.

Per procedere al pagamento è necessario generare il codice MAV di pagamento accedendo al **Portale Genitori** a voi dedicato, andando nella sezione **Pagamenti** -> **Effettua una ricarica** e indicando l'importo che si desidera ricaricare.

È possibile selezionare l'importo dalle scelte ad importo prefissato (es. *Ricarica da 10 euro*) oppure, in alternativa, inserirlo manualmente nella sezione della **Ricarica Personalizzata**:



The screenshot shows a web interface for recharging MAV. It is divided into two main sections: "Ricarica Pre-Pagato" and "Ricarica Personalizzata".

Ricarica Pre-Pagato section contains four cards, each with a different amount and a corresponding image of children:

- €10**: Ricarica Da 10 Euro. Image of a girl at a desk.
- €20**: Ricarica Da 20 Euro. Image of a woman and a child.
- €50**: Ricarica Da 50 Euro. Image of a girl sitting on the grass.
- €100**: Ricarica Da 100 Euro. Image of a woman and a child reading.

Each card includes a date "04/09/2017" and a "RICARICA" button with a wallet icon.

Ricarica Personalizzata section contains a text input field labeled "Euro" with the value "0" and a "RICARICA" button with a wallet icon.

Una volta effettuata la scelta o inserito l'importo, premere su **Ricarica**: sarà necessario selezionare in seguito **Pagamento MAV**

Pagamento MAV e premere il tasto **Proseguì**.

Prima di confermare la generazione del MAV, verrà proposta una schermata di riepilogo dell'importo da ricaricare con le informazioni relative all'utente sul quale si intende effettuare l'operazione. Per finalizzare la generazione del MAV, sarà necessario accettare il costo del servizio laddove previsto e premere il tasto **Genera MAV**.

A questo punto, il sistema genererà un codice (**CODICE MAV**) necessario per effettuare il pagamento. All'occorrenza è possibile stampare il bollettino MAV premendo sul MAV appena generato per visualizzarlo e stamparlo tramite tasto di stampa preposto.



✓ Ottimo! Mav generato correttamente, clicca sul MAV desiderato per stamparlo. X

DATA RICHIESTA	IMPORTO	CODICE MAV	SERVIZIO	STAMPA
05/09/2017	11,2	05000950791571904	REFEZIONE	

Il bollettino MAV sarà comunque sempre stampabile, fino a che non verrà pagato, attraverso la sezione **Pagamenti -> MAV da Pagare**

Con il codice MAV generato è possibile effettuare la ricarica attraverso una delle seguenti modalità:

- presso ogni **sportello bancario** d'Italia, anche non nel territorio comunale e anche senza essere correntista
- tramite **Home Banking** personale alla sezione "pagamento MAV"
- tramite **ATM bancari** alla sezione "Pagamento MAV" se disponibile

La registrazione sul Portale Genitori della transazione economica avvenuta verrà visualizzata entro le 48 ore successive.

È possibile, inoltre, generare il codice MAV direttamente dall'applicazione **ComunicApp** su smartphone e tablet, accedendo alla sezione "Saldo" o alla sezione "Pagamenti", premendo il tasto **Ricarica Ora**, scegliendo o scrivendo l'importo della ricarica ed infine selezionando il metodo di pagamento MAV:

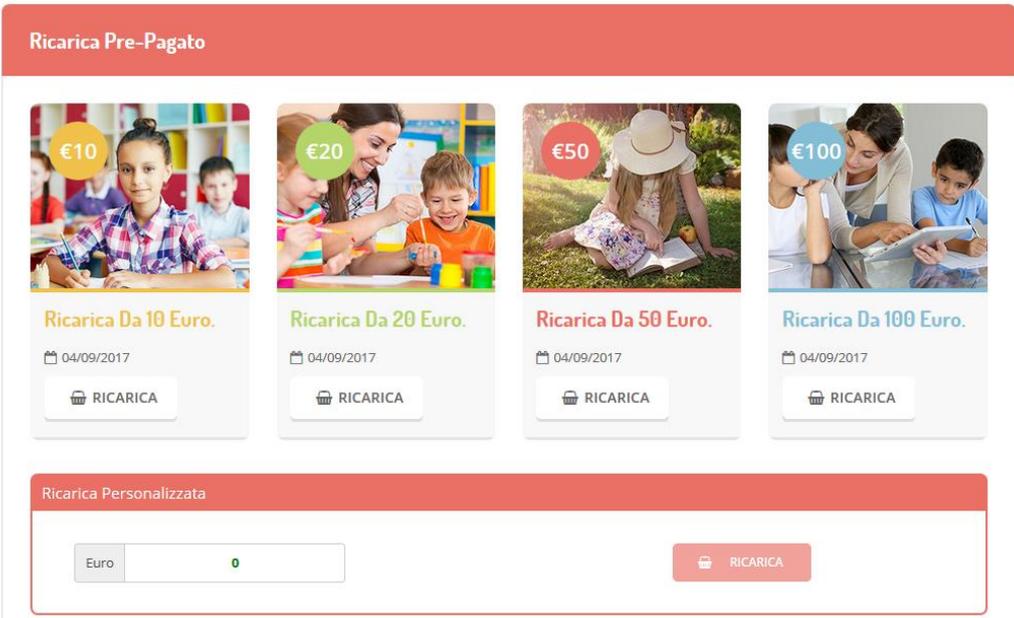
Pagamento MAV

La conclusione dell'operazione è uguale a quella su Portale Genitori.

PAGAMENTO TRAMITE CARTA DI CREDITO ONLINE

Sarà possibile effettuare ricariche tramite il servizio di Carta di Credito Online accedendo all'area web dedicata sul Portale Genitori andando nella sezione **Pagamenti -> Effettua una ricarica** e indicando l'importo che si desidera ricaricare.

È possibile selezionare l'importo dalle scelte ad importo prefissato (es. *Ricarica da 10 euro*) oppure, in alternativa, inserirlo manualmente nella sezione della **Ricarica Personalizzata**:



Ricarica Pre-Pagato

€10 Ricarica Da 10 Euro. 04/09/2017 RICARICA

€20 Ricarica Da 20 Euro. 04/09/2017 RICARICA

€50 Ricarica Da 50 Euro. 04/09/2017 RICARICA

€100 Ricarica Da 100 Euro. 04/09/2017 RICARICA

Ricarica Personalizzata

Euro RICARICA

Una volta effettuata la scelta o imputato l'importo, premere su **Ricarica**: sarà necessario selezionare in seguito **Carta di Credito**

● **Carta di credito** e premere il tasto **Proseguì**.

Sarà necessario poi scegliere il proprio circuito da utilizzare tra quelli proposti, inserire gli estremi della propria carta di credito ed infine premere **Proseguì** per finalizzare il pagamento.



nexi

10,00 €

Inserisci i dati e procedi al pagamento

Numero Carta

Scadenza carta (MM/AA) CVV

Nome Cognome

Come indicati sulla carta

Email

PROSEGUI

Merchant Country: Italy

Attenzione: il Portale Genitori si collegherà al sito e-commerce della banca. È quindi necessario non chiudere il vostro Browser fino a che il sito e-commerce della banca non avrà terminato le operazioni di ricarica e rimandato al sito del Portale Genitori. Solo



quando si ritornerà sulla pagina del Portale Genitori si potrà ritenere conclusa la transazione economica sia lato banca e-commerce che lato Portale Genitori.

La registrazione sul Portale Genitori della transazione di pagamento verrà visualizzata entro le 24/48 ore successive.

Di seguito riportiamo il messaggio da visualizzare a transazione completata con successo sia lato banca e-commerce che lato Portale Genitori:

✔ Ottimo! Pagamento avvenuto con successo



È inoltre possibile pagare tramite carta di credito online direttamente dall'applicazione **ComunicApp** su smartphone e tablet: basterà accedere alla sezione "Saldo" o alla sezione "Pagamenti", premere sul trasto **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 Carta di Credito:

● Carta di credito

Come per il Portale dei genitori, sarete re-diretti nella pagina e-commerce della banca dalla quale sarà poi possibile scegliere il proprio circuito da utilizzare tra quelli proposti e portare a compimento l'operazione inserendo gli estremi della propria carta di credito e proseguendo fino alla finalizzazione del pagamento.

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**" distribuita all'utenza. È possibile, inoltre, raggiungere tale area attraverso il link messo a disposizione nel sito del Comune e reperibile anch'esso 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 e per poter effettuare una ricarica attraverso i canali di pagamento abilitati
- News: per accedere alle comunicazioni e notifiche pubblicate



- Utility: per poter usufruire di utilità come il “Cambio della password”.

Per qualsiasi eventuale chiarimento in merito al sistema ed alla situazione del proprio credito potrete sempre contattare il numero 015 512391 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.30

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.

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.

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



ASSISTENTE VIRTUALE

Per eventuale necessità di supporto e informazioni sui servizi scolastici e sull'utilizzo dei portali, sarà possibile utilizzare la nuova sezione dedicata su Portale Genitori e APP ComunicApp.

PORTALE GENITORI

Nel Portale Genitori, infatti, sarà a disposizione l'Assistente Virtuale riconoscibile tramite il logo:



Premendo sull'icona, quindi, sarà possibile interagire con l'Assistente Virtuale, che potrà fornire le risposte alle vostre domande su tutti gli ambiti del portale. Potrete infatti scegliere l'argomento di cui necessitate supporto e l'Assistente Virtuale vi risponderà con informazioni utili, come per esempio effettuare un pagamento, scaricare l'estratto conto o accedere al portale o in caso di ulteriore necessità, sarà possibile aprire una segnalazione al gestore del servizio tramite la procedura guidata in pochi semplici passaggi.

APPLICAZIONE PER SMARTPHONE O TABLET IOS, ANDROID

Sull'APP ComunicApp, invece, sarà disponibile la voce "Assistenza" nel menù laterale. Una volta premuto sul tasto, si aprirà la stessa schermata in cui procedere con la richiesta.



L'Assistente Virtuale, col tempo, verrà reso sempre più performante e potrà fornire il supporto professionale al pari di un operatore, assistendovi e rispondendo direttamente alle vostre necessità e domande tramite chat.

Il servizio sarà attivo in qualsiasi momento della giornata 7 giorni su 7.

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 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**".

Dichiarazione 730

[Home](#) > [Dichiarazione 730](#)

ATTESTAZIONE DI PAGAMENTO DELLE RETTE SCOLASTICHE

In questa sezione è possibile scaricare il modulo della dichiarazione per il 730.
Prima di scaricarlo consigliamo di verificare che i codici fiscali del Genitore/Tutore e dell' alunno siano corretti.

Scarica! Puoi scaricare il modulo per il 730 cliccando su 'Scarica dichiarazione per il 730'.

VERIFICA I CODICI FISCALI

- Codice Fiscale Alunno: CQVLRD15514A509K
- Codice Fiscale Pagante: CQVCSM86A16F152K

[SCARICA DICHIARAZIONE 730](#)