

# Sistema di gestione del servizio di mensa scolastica

Il servizio di mensa scolastica è informatizzato e gestito dalla ditta Serenissima Ristorazione Spa di Vicenza.

Ad ogni figlio iscritto al servizio mensa, il programma assegna un **CODICE UTENTE** personale di riferimento che seguirà l'alunno per tutti gli anni scolastici.

Il codice servirà per il pagamento e sarà abbinato ai dati personali di ciascun alunno, alla tariffa/pasto da pagare e all'eventuale dieta.

Di seguito vengono illustrate le modalità di utilizzo del servizio.

## 1) Come faccio a iscrivere mio figlio?

Accedendo al Portale Genitori all'indirizzo web

<https://www2.eticasoluzioni.com/duevilleportalegen>

(da **NON** scrivere nella barra di ricerca Google ma nella barra [https](https://www2.eticasoluzioni.com/duevilleportalegen) della vostra pagina web) dal **6 Maggio al 30 Giugno 2024** e seguendo le istruzioni del programma, si potranno inserire online i dati del/la proprio/a figlio/a.

CODICE UTENTE, PASSWORD E CODICE DI DISDETTA PASTO saranno visibili nella "Lettera Credenziali" che verrà inviata all'indirizzo mail indicato.

A seguito dell'attivazione del codice utente, che avverrà nel mese di Settembre, e prima dell'inizio del servizio mensa, il genitore dovrà effettuare un versamento di almeno **€ 20,00**.

In caso di iscrizione in corso d'Anno Scolastico, sarà necessario compilare il **modulo di iscrizione cartaceo** apposito. Da richiedere via mail a [mensa.dueville@grupposerenissima.it](mailto:mensa.dueville@grupposerenissima.it)

## 2) Come avviene la prenotazione giornaliera del pasto? Come disdire i pasti?

I pasti sono automaticamente prenotati ogni mattina.

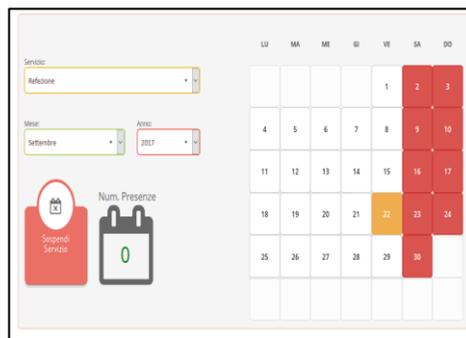
La **DISDETTA** del pasto è a carico del genitore/tutore e deve essere effettuata **ENTRO LE ORE 9.00** della mattina stessa del consumo del pasto.

Il genitore potrà scegliere tra i seguenti **metodi** per comunicare l'assenza del bambino al servizio mensa:

- **COMUNICAPP** (scaricabile direttamente dal proprio Smartphone o Tablet) selezionando dal "Calendario" le date in cui vostro figlio sarà assente;



- **PC collegandosi al PORTALE GENITORI** e selezionando nella sezione "PRESENZE" le date in cui vostro figlio sarà assente nel calendario;



- **TELEFONO** con risponditore automatico contattando da telefono fisso il numero verde **800.688.838** o da cellulare il numero **02.94754018**. Verrà chiesto di digitare il **CODICE DI DISDETTA PASTO** presente nella "Lettera credenziali". I numeri sono attivi dalle ore 18.00 del giorno prima alle ore 9.00 della mattina stessa di assenza.

Per ulteriori informazioni si rimanda al manuale informativo caricato sul portale genitori.

## 4) Come faccio a pagare i pasti?

I pasti devono essere pagati **anticipatamente** attraverso una delle seguenti modalità:

a) pagamento presso i **punti convenzionati** in contanti o bancomat/carta di credito (senza oneri accessori).

b) con **MAV online** (sezione "Pagamenti" del Portale Genitori/App) pagabile presso qualsiasi sportello bancario o tramite homebanking (con un costo operazione di € 1,20 per ogni pagamento) o **Carta di Credito** (con commissione pari al 2% dell'importo). **La ricarica entra a sistema 48 ore (lavorative) successive al pagamento online.**

Il costo del pasto per l'A.S. 2024/2025 è pari a € 4,89 per tutte le scuole.

## 5) Quali sono i punti convenzione per effettuare i pagamenti e come pago?

1- **Andare** in uno di questi **punti di pagamento muniti del CODICE UTENTE dei figli**:

• **Cartoleria Dal Ferro Tiziano**  
Piazza Redentore, 55 – Povolara  
Tel. 0444-590250

• **Edicola Lanaro e Carraro**  
Viale Stazione, 5 – Dueville  
Tel. 0444-590205

• **Peccati di Gola**  
Piazza A. Pigafetta, 7 – Dueville  
Tel. 0444-591474

2- **Comunicare** all'operatore:  
a) il **CODICE UTENTE** di ogni figlio;

b) la **somma** che si intende versare.

I pagamenti sono infatti distinti per ogni figlio. L'operatore effettua una "ricarica" accreditando la cifra versata sul codice utente di ciascun figlio; quindi, rilascia una **ricevuta** sulla quale risulta il versamento effettuato ed il saldo dell'operazione.

3- **Controllare** che sulla ricevuta siano corretti il **codice utente** e la **somma versata**. La ricevuta sarà l'unico documento comprovante il versamento e, in caso di eventuali disguidi, solo ed unicamente a presentazione della ricevuta stessa potranno essere effettuate correzioni.

#### 6) Come faccio a controllare il credito disponibile? Il PORTALE GENITORI e la APP

Nel PORTALE GENITORI e nella APP sarà possibile, oltre a effettuare i pagamenti online con carta di credito e MAV, verificare i pasti addebitati, i pagamenti effettuati, il saldo disponibile e altro ancora.

Per collegarsi basterà inserire il **Codice Utente** del figlio e la **Password**.

Si ricorda che la responsabilità della verifica dell'ammontare del credito ancora disponibile per accedere al servizio mensa è a carico delle famiglie.

#### 7) Cosa succede se non pago?

Il sistema invierà **1 sms di allerta** ogni venerdì pomeriggio quando il credito è in esaurimento.

In caso di debito non sarà possibile garantire la buona riuscita del servizio.

#### 8) Come mi viene rimborsato il credito presente in conto a fine anno scolastico?

Il **credito residuo** a fine anno scolastico sarà automaticamente trasferito sulla gestione dell'anno scolastico successivo.

In caso di **rinuncia** anticipata al servizio o al termine del ciclo di studi, il credito verrà **rimborsato su richiesta da presentare a Serenissima Ristorazione** tramite la sezione "Anagrafica" - "Rinuncia Servizio" presente nel Portale Genitori.

Si suggerisce alle famiglie di ricaricare il conto con la cifra esatta per pagare i pasti fino a fine anno scolastico, senza lasciare crediti.

In caso di **più fratelli**, il credito residuo del fratello che non usufruisce più del servizio potrà essere trasferito sul conto del fratello ancora iscritto.

#### 9) E se mio/a figlio/a segue una dieta particolare?

La richiesta di una dieta speciale per allergie, intolleranze alimentari o motivi religiosi va fatta dal genitore al momento dell'iscrizione/rinnovo di iscrizione.

È necessario inoltre allegare il **certificato medico** attestante la richiesta di variazione del menù per **patologia o intolleranza alimentare**.

Se la necessità di dieta speciale si manifesta in corso d'anno, il certificato medico dovrà essere inviato a [dieta.speciale.vicenza@grupposerenissima.it](mailto:dieta.speciale.vicenza@grupposerenissima.it).

#### 11) E se mio figlio/a necessita di una dieta in bianco per indisposizione?

Il pasto bianco potrà essere prenotato, in caso di **indisposizione fisica o recente malattia del/la figlio/a**, attraverso l'App, il Portale Genitori o la telefonata al numero verde effettuando lo stesso procedimento valido per la disdetta del pasto.

La dicitura da selezionare sarà "PASTO BIANCO".

Esso consiste in pasta o riso all'olio (primo) e un formaggio leggero, es. ricotta/stracchino (secondo); contorno e dessert rimarranno i medesimi previsti da menù standard.



Comune di DUEVILLE



Servizio di Mensa Scolastica  
Anno Scolastico 2024-2025

Per informazioni rivolgersi a

Serenissima Ristorazione:

Mail: [mensa.dueville@grupposerenissima.it](mailto:mensa.dueville@grupposerenissima.it)

Tel. 0444/348400

Comune di Dueville – Ufficio Istruzione:

Mail: [istruzione@comune.dueville.vi.it](mailto:istruzione@comune.dueville.vi.it)

Tel. 0444/367323