



COMUNE DI CERTALDO

Informativa per i genitori

Carissimi genitori,

L'Amministrazione Comunale di Certaldo, nell'ottica di snellimento delle procedure volte ad agevolare il rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione, ha deciso di proseguire con il progetto di informatizzazione dei buoni mensa attraverso **un servizio gestito in modalità PRE PAGATA**. Il servizio prevede un sistema di pagamento mediante **RICARICA** ed è completamente integrato con la piattaforma abilitante **PagoPA**. **Questo significa che ogni famiglia avrà un conto elettronico in cui caricare i buoni per il proprio figlio/figli, dal quale verrà detratto/addebitato automaticamente il costo del singolo pasto consumato dall'alunno che andrà a scalare il credito presente. Il pasto verrà SEMPRE addebitato nelle giornate in cui è previsto il rientro stabilito dalla scuola a meno che il genitore non comunichi l'assenza al sistema, con le modalità di seguito illustrate.**

Il sistema prevede la possibilità di ricaricare il conto elettronico on line, mediante un apposito portale web reso disponibile 24 ore al giorno, oppure presso gli esercenti accreditati al Nodo dei Pagamenti PagoPA (Circuito Sisal, Lottomatica, Tabaccherie etc.) negli orari di apertura dei singoli esercizi. Il conto elettronico sarà disponibile 24 ore al giorno, periodo in cui sarà anche possibile caricarlo o visionarlo, secondo le esigenze del singolo genitore e non secondo gli orari di sportello del Comune.

I vantaggi di tale progetto sono: una gestione del servizio completamente on-line e aggiornata in tempo reale per quanto riguarda i dati anagrafici, rilevazione presenze e pagamenti effettuati; il servizio è utilizzabile 24 ore al giorno e non solo negli orari di sportello del Comune. Questo permette ai genitori di poter effettuare ricariche nei momenti in cui sono più liberi, ad esempio la sera. Allo stesso modo, le modalità di pagamento sono ampliate: dal pagamento online mediante carta di credito, al pagamento presso gli esercenti autorizzati (**Circuito Sisal, Lottomatica, Tabaccherie** etc) i quali hanno orari di apertura al pubblico più comodi rispetto al Comune e alla Tesoreria Comunale; comunicazioni più immediate tramite sms o mail riferite al servizio (eventuali interruzioni del servizio, altre informazioni urgenti).

A partire dall'anno scolastico 2024/2025, verrà introdotto un **nuovo software** per la gestione del suddetto servizio: **SCHOOL NET**

N.B. I crediti degli utenti presenti su e-civis saranno trasferiti direttamente da questo Comune sul nuovo software

MANUALE DI UTILIZZO

Comunicare l'assenza

Le presenze in mensa verranno prenotate **automaticamente ad ogni rientro previsto dalla scuola, il genitore/tutore dovrà segnalare quindi solo l'eventuale ASSENZA al servizio del proprio bambino.**

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.



COMUNE DI CERTALDO

La comunicazione dell'assenza (disdetta del pasto) può essere effettuata attraverso uno dei seguenti metodi:

1. **Dal Portale Genitori**, all'indirizzo internet:

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

accesso con SPID o CIE



2. **Dalla APP "ComunicApp"** compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS e ANDROID scaricabile dallo Store del proprio smartphone e/o tablet. Si precisa che l'APP non è disponibile su dispositivi Windows Phone.

Per effettuare accesso all'App, selezionare il Comune di Certaldo e quindi accedere con proprie credenziali Spid e/o Cie.

3. **Da chiamata telefonica ai numeri:**

0240042747 per disdetta da cellulari

800913629 per disdetta telefonica da numero verde da telefonia fissa

utilizzando il codice disdetta pasti fornito via mail

La comunicazione di assenza (disdetta del pasto) dovrà essere inviata **ENTRO E NON OLTRE LE 09.15 DEL GIORNO DELL'ASSENZA**. Le eventuali disdette inviate in ritardo **non saranno processate e daranno luogo all'addebito automatico del pasto**.



COMUNE DI CERTALDO

1. Disdetta pasto dal Portale Genitori

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

Le disdette dal Portale (sezione **“Presenze”**) potranno essere effettuate anche con largo anticipo, ad esempio a inizio mese è già possibile pianificare in quali giorni non si usufruirà del servizio. Basterà premere nel calendario sul giorno di refezione per il quale si intende operare e selezionare l'opzione **disdetta** (in corrispondenza del giorno in cui vostro figlio sarà assente) o **prenotazione pasto in bianco**. È necessario fare attenzione a non cliccare su sospendi servizio se non strettamente necessario, in quanto tramite questa procedura il portale sospenderà la mensa e non verrà più prenotato il pasto per vostro figlio fino a nuova attivazione.

Le modifiche saranno registrate in tempo reale dal sistema.

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	

Operazioni Presenze GIORNO: 19/09/2017

Rimuovi Disdetta

Disdetta

Sospendi Servizio

Riattiva Servizio

Legenda Calendario

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



COMUNE DI CERTALDO

2. Disdetta pasto da APP

- 1) Scaricare l'APP gratuita "**COMUNICAPP**" dallo store del proprio smartphone e/o tablet (Fig.1)
- 2) Aprire la app e cliccare su **ACCEDI** (Fig.2)
- 3) Inserire le iniziali del Comune e cliccare su **CERCA** (Fig.3) Attendere che la app carichi il Comune e selezionarlo
- 4) Accedere con proprie credenziali Spid e/o Cie.



Fig. 1



Fig. 2



Fig. 3

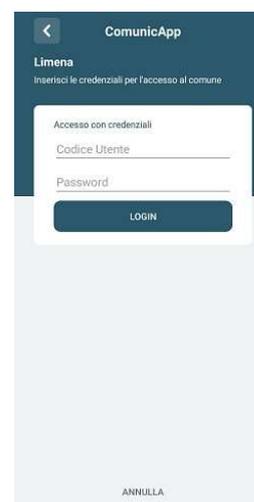


Fig. 4

Nella home page (Fig.5) è possibile trovare il collegamento alle principali funzionalità:

- Calendario, Saldo e Pagamenti;



Fig. 5



Fig. 6



Fig. 7

- **DISDETTA GIORNALIERA:** digitare sul **CALENDARIO** (Fig.5) poi sul giorno **da disdire** (Fig. 6) e infine su **disdetta giornaliera** o **prenotazione pasto in bianco**. (Fig.7). Nel calendario, sul giorno interessato, verrà apposto un puntino colorato che segnala la disdetta o la prenotazione del pasto bianco (vedi legenda). Si può ripetere questa operazione per più giorni.



COMUNE DI CERTALDO

- **DISDETTA PROLUNGATA:** per assenze di lunga durata, nel caso non si sappia quando il bambino/a potrà rientrare in mensa o nel caso in cui l'assenza durerà per un periodo già definito. Con una sola operazione si disattiva il servizio, che dovrà poi essere riattivato.



Fig.8



Fig. 9



Fig. 10

Digitare sul **CALENDARIO** (Fig.8) poi sul **giorno dal quale si interrompe il servizio** (Fig.9) e poi su **disattivaservizio** (Fig.10)



Fig. 11

IMPORTANTE con questa modalità sarà necessario, al rientro, attivare il servizio: digitare sul **CALENDARIO** (Fig.8) poi sul **giorno di rientro in mensa** (Fig. 9) infine su **attiva servizio** (Fig. 11).

Orari di operatività

La disdetta del pasto tramite APP dovrà essere **effettuata ENTRO le ore 9.15 del mattino dell'assenza.**

Le disdette inviate in ritardo **non saranno processate e daranno luogo all'addebito automatico del pasto.**



COMUNE DI CERTALDO

3. Disdetta pasto da chiamata telefonica

Numero telefonico per disdetta da cellulari: **0240042747**

Numero telefonico per disdetta da numero verde da telefonia fissa: **800913629**

L'utente dovrà semplicemente chiamare e seguire la voce preregistrata che lo indirizzerà e lo seguirà durante le diverse operazioni (vanno ascoltate tutte le opzioni proposte dalla voce guida prima di effettuare la scelta). Le operazioni possibili sono di seguito elencate:



Orari di operatività:

La disdetta del pasto da chiamata telefonica dovrà essere effettuata a partire **DALLE ORE 18.00 DEL GIORNO PRECEDENTE ALLE ORE 09.15 DEL MATTINO** dell'assenza.

Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà valida e il pasto verrà addebitato automaticamente al genitore.

Si consiglia di non ridursi a procedere alla disdetta intorno all'orario limite sopra indicato onde evitare eventuali non sincronizzazioni tra l'orologio del sistema di gestione della chiamata telefonica e il sistema centralizzato di validazione che potrebbero causare la non presa in considerazione della vs. disdetta. Le operazioni effettuate tramite telefono possono subire ritardi nella visualizzazione sul portale genitori rispetto agli altri metodi di disdetta.

DOMANDE FREQUENTI

Come devo fare per disdire i pasti nei giorni di chiusura del servizio?

In occasione di chiusura del servizio non è necessario disdire il pasto. Ogni variazione al calendario scolastico verrà tempestivamente comunicata al centro cottura dagli uffici comunali. La predisposizione del calendario di utilizzo del servizio mensa che regola la possibilità di disdetta da parte del genitore è competenza dell'ente erogatore del Servizio. **Nel caso di scioperi, uscite didattiche ecc. in cui solo per alcune classi le lezioni sono sospese, è necessario comunicare la disdetta del pasto per non vederne attribuito il costo (in quanto prodotto).**



COMUNE DI CERTALDO

MODALITA' DI PAGAMENTO

E' attivo il canale di pagamento **PagoPa** dal Portale genitori e dalla APP

DA PORTALE GENITORI

- 1- Accedere al link del portale genitori
- 2- <https://www3.eticasoluzioni.com/certaldoportalegen>
Accedere con le proprie credenziali SPID o CIE
- 3- Cliccare sul menù in alto a dx **PAGAMENTI**, poi su **EFFETTUA UNA RICARICA** indicando l'importo che si desidera ricaricare

DA APP

- 1 Alla richiesta immettere il Comune di Certaldo
- 2 Accedere con le proprie credenziali SPID o CIE
- 3 Arrivati sulla pagina iniziale, cliccare sul quadratino con le righe in alto a sx, poi dal menù proposto su **PAGAMENTI**. Nella schermata successiva cliccare in basso su **PAGA ORA**.

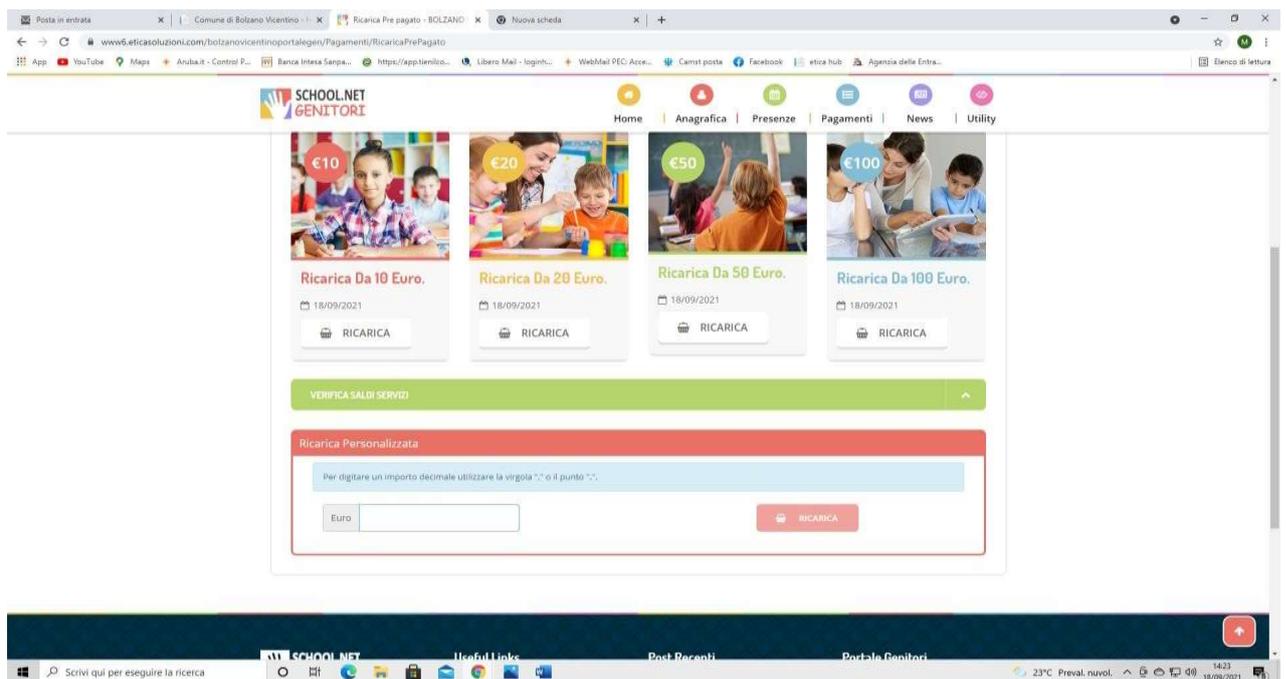


Fig. 1

Cliccare sul pulsante **RICARICA** di uno degli importi già predeterminati o inserire l'importo nella casella **RICARICA PERSONALIZZATA** (fig. 1). Ora sarà necessario indicare se procedere al **pagamento on line** (es. carta di credito, home banking, paypal ecc) o se generare un **avviso di pagamento** da poter pagare successivamente presso uno degli sportelli del circuito PagoPA presenti su tutto il territorio italiano (punti vendita Sisal, Lottomatica, Poste ecc).



COMUNE DI CERTALDO

Nel caso in cui si scelga l'avviso di pagamento, scegliere nella schermata successiva, **GENERA AVVISO DI PAGAMENTO** + cliccare sul tasto verde in basso a dx **PROSEGUI** (fig.2)

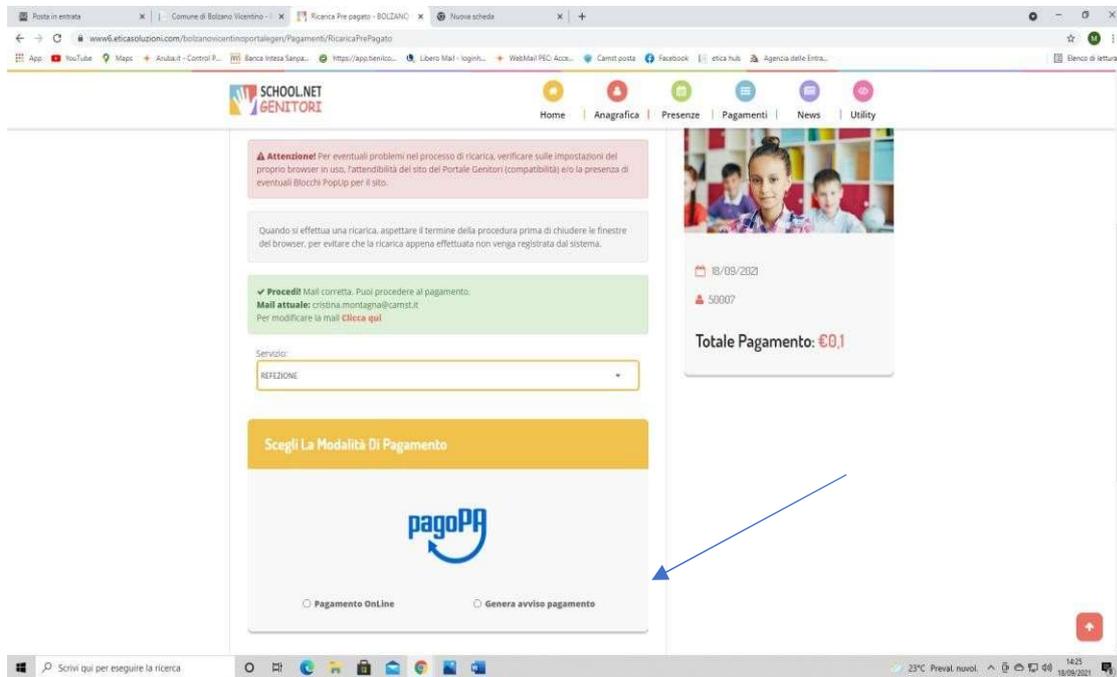


Fig. 2

Nella schermata successiva clicca sul tasto verde **GENERA AVVISO** (fig. 3)

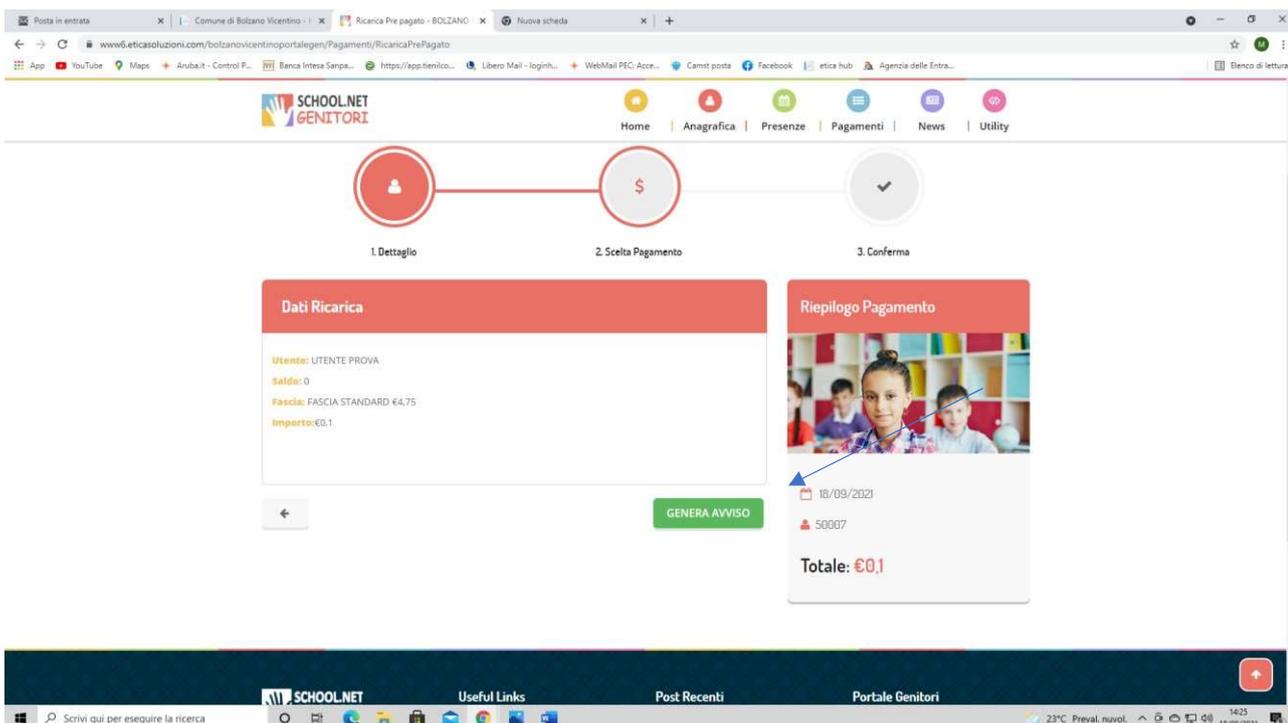
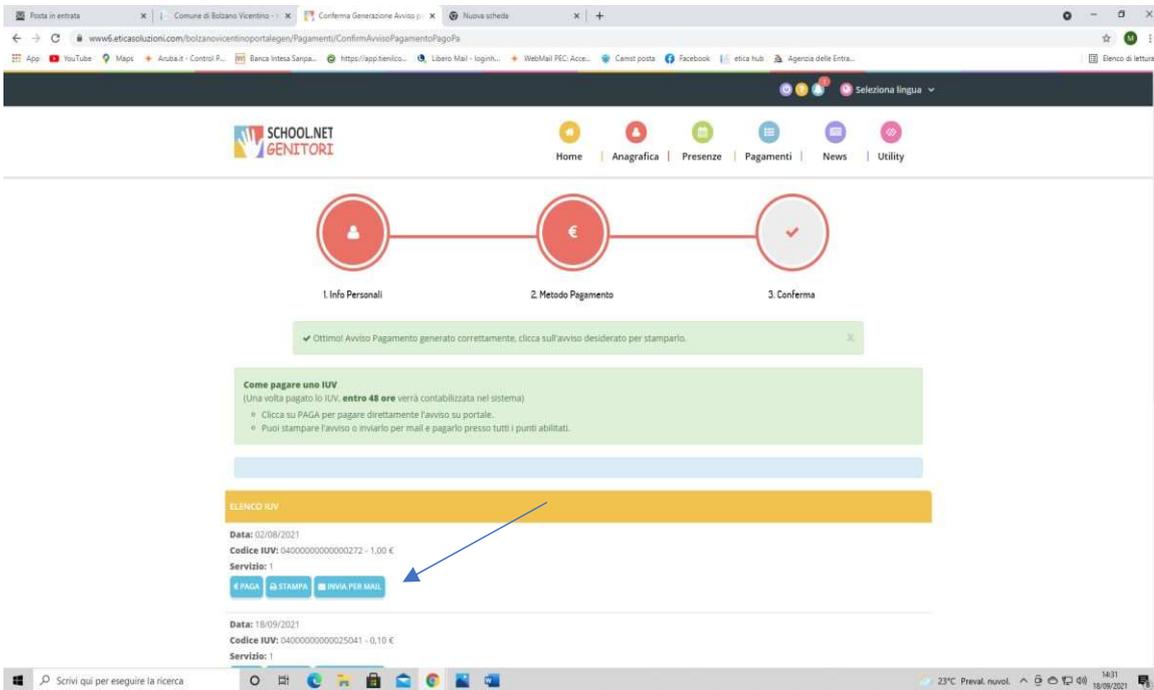


Fig. 3

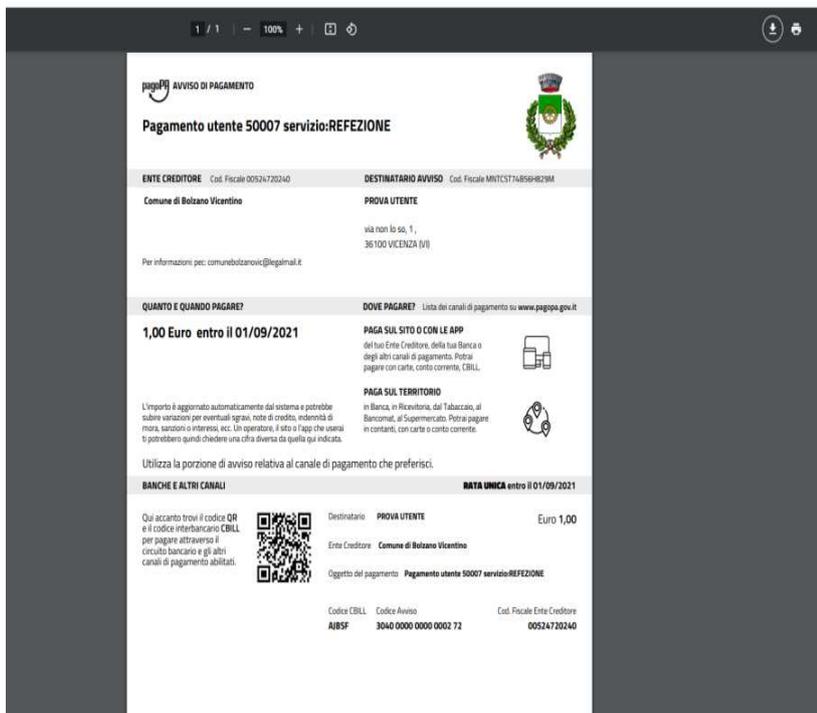


COMUNE DI CERTALDO

Clicca su **STAMPA** per stampare l'avviso (fig. 4) L'avviso è in fig. 5



(fig. 4)



(fig. 5)

Se invece preferite **NON STAMPARE** l'avviso cliccare su **INVIA VIA MAIL** per mostrarlo successivamente in ricevitoria, dal tabaccaio o presso banche e uffici postali per il relativo pagamento.



COMUNE DI CERTALDO

Nel caso si scelga il pagamento on line occorre cliccare invece su **PAGA**. Si aprirà la pagina del PagoPa alla quale devi accedere con le credenziali SPID o CIE. *Nel caso in cui la ricarica on line sia fatta dal portale genitori occorre non chiudere il vs. browser fino a quando non avrete terminato le operazioni di ricarica e non sarete rimandati al sito del Portale Genitori. Solo quando si ritornerà sulla suddetta pagina si potrà ritenere conclusa l'operazione.*

Si informa inoltre l'utenza che è possibile pagare anche tramite l'applicazione ComunicApp: basterà accedere alla sezione "**pagamenti**" premere sul tasto **ricarica ora** ed effettuare le suddette operazioni.

DOMANDE FREQUENTI

Il pagamento può essere effettuato solo dal genitore intestatario?

No, il pagamento può essere effettuato da altro componente maggiorenne della famiglia purché in possesso della lettera di pagamento.

Sono previste soglie di versamento?

Per tale servizio non sono previste soglie minime/massime di versamento tranne che al momento dell'iscrizione per la quale viene richiesta una ricarica minima obbligatoria di minimo 20 euro.

Posso ricevere direttamente sul telefono cellulare o via mail un avviso di esaurimento credito?

Si.

Cosa succede se sarà presente un eventuale credito residuo al termine dell'anno scolastico?

Il credito residuo verrà rimborsato solo nel caso in cui nell'anno successivo non utilizzi più il servizio. In caso contrario il credito residuo verrà accreditato per l'anno scolastico successivo.

Come posso ottenere la certificazione per la detrazione della spesa sostenuta nella dichiarazione dei redditi?

La certificazione è rilasciata direttamente dal sistema a nome della persona intestataria del conto mensa la quale potrà portare tale spesa in detrazione nella denuncia dei redditi. Per ottenere il documento occorre accedere all'area web sul portale genitori nella **sezione Pagamenti**>

Dichiarazione 730> scarica dichiarazione per il 730



COMUNE DI CERTALDO

IN SINTESI

Gestione del servizio completamente on line
Accesso al portale web attraverso le proprie credenziali SPID o CIE
Ogni famiglia avrà un titolare a cui sarà intestato il proprio conto elettronico prepagato in cui caricare i buoni pasto del figlio/i
Le ricariche del conto sono fatte on line mediante carta di credito o pagamento presso esercenti autorizzati (tabaccherie, lottomatica, circuito sisal ecc)
Il conto è disponibile 24 ore al giorno per consultazione e ricariche
Il costo del singolo pasto sarà detratto direttamente dal conto elettronico prepagato
Le comunicazioni sul servizio potranno essere inviate celermente attraverso sms o e mail
Si accederà al servizio attraverso un'iscrizione on line nel periodo di apertura del portale
La certificazione della spesa sostenuta per la detrazione in denuncia dei redditi sarà emessa direttamente dal sistema a nome della persona intestataria del conto

Per ulteriori informazioni potrete contattare:

l' Ufficio Scuola del Comune di Certaldo: Tel. 0571 661212 661312

mail: scuola@comune.certaldo.fi.it