



COMUNE DI GRIGNASCO

Provincia di Novara - Regione Piemonte  
CAP 28075 Via Vittorio Emanuele II, 15 P.I. e cod. fisc. 00177080033**SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA DEL COMUNE DI GRIGNASCO**

Con la presente vi informiamo che anche per l'anno scolastico 2023/2024 il servizio mensa delle scuole del Comune di GRIGNASCO verrà gestito dalla società Elior Ristorazione. Il servizio sarà erogato a fronte di pagamento anticipato con acquisto di "buoni virtuali" attraverso il **sistema in PRE-PAGATO (simile a quello delle ricariche dei telefoni cellulari)** che permette di gestire, con le tecnologie informatiche, la prenotazione giornaliera dei pasti nelle scuole, di effettuare i pagamenti e di informare in tempo reale le famiglie sulla prenotazione dei pasti, sui crediti e sui debiti.

**Come Funziona?**

Ad ogni alunno iscritto al servizio è assegnato un codice personale di identificazione, al quale vengono associati tutti i suoi dati personali (scuola di frequenza, tariffa da pagare, eventuali diete alimentari, ecc.).

**Quanto costa?**

La tariffa relative al servizio di ristorazione scolastica è pari ad € 4,72

**Come pagare?**

Il servizio deve essere pagato **anticipatamente all'inizio di ogni mese** come stabilito nel paragrafo precedente

- **Pagamento tramite WEB:** sempre eseguendo l'accesso al portale web l'utente potrà effettuare una ricarica con **CARTA DI CREDITO** (carte aderenti a circuiti Visa Mastercard, comprese le prepagate, comprese quelle delle poste, postapay) dell'importo desiderato nella sezione **pagamenti-effettua una ricarica** e scegliendo l'importo desiderato; si potrà anche indicare un indirizzo mail dove ricevere la conferma dell'avvenuta transazione.
- **Pagamento presso esercenti convenzionati sul territorio:**
  - **TABACCHERIA QUIRICO ALESSANDRO, P.zza Cacciami 6, GRIGNASCO (MI)**
  - **CASA DEL BIMBO, Via Rosa Massara 6, GRIGNASCO (MI)**

Dopo avere comunicato il **Codice utente**, comunicare allo sportello/negoziante l'importo che si vuole caricare e che deve corrispondere almeno a una mensilità anticipata. Il negoziante rilascia uno scontrino per ricevuta sul quale sono riportati l'importo della ricarica effettuata e il saldo aggiornato in tempo reale.

**Al termine, è bene controllare che siano esatti il numero di codice utente e l'importo ricaricato riportati sullo scontrino, conservando con cura la ricevuta che costituisce per il genitore documento di prova dell'avvenuto pagamento.**

Ogni ricarica effettuata è assolutamente gratuita e non sono previste commissioni oppure oneri aggiuntivi rispetto al costo del pasto.

**Come conoscere lo stato dei pagamenti consumati?**



COMUNE DI GRIGNASCO

Provincia di Novara - Regione Piemonte  
CAP 28075 Via Vittorio Emanuele II, 15 P.I. e cod. fisc. 00177080033



L'utenza potrà **controllare la situazione del proprio credito** con le seguenti modalità:

- verificando l'importo indicato sullo scontrino di ricarica al momento del versamento presso uno degli esercizi commerciali convenzionati;
- collegandosi via Internet al sito indicato nella sezione pagamenti/estratto conto/genera estratto conto può verificare il saldo dell'anno scolastico.

**PAGINA WEB PORTALE GENITORI:** <https://www4.eticasoluzioni.com/grignascoportalegen>

**Attenzione:** alla fine dell'anno scolastico un eventuale credito residuo non andrà perduto ma resterà disponibile per l'anno successivo (può anche essere utilizzato per un altro utente).

In caso di cessazione definitiva dei servizi da parte dell'utente, l'eventuale credito residuo verrà totalmente rimborsato inoltrando specifica richiesta alla Soc. Elior Ristorazione spa tramite e-mail indicate (vedi contatti in ultima pagina)

**A partire dal mese di Marzo di ogni anno nella sezione Pagamenti/Dichiarazione 730 si potrà stampare la dichiarazione delle spese sostenute per la mensa scolastica per le relative detrazioni fiscali**

#### Altre info utili

**La comunicazione di eventuali assenze va comunicata, come indicato di seguito, tramite Tecnologia SET.**

**Se non si paga o si paga in ritardo?** Ciascun alunno potrà usufruire del servizio fino ad esaurimento dell'importo pagato. Il sistema aggiorna automaticamente la situazione contabile di ciascun alunno. Nel caso in cui il sistema evidenzia uno stato di debito pari o superiore ad € (-) 15,00, verranno inviati **messaggi SMS di avviso sul cellulare** affinché i genitori provvedano ad effettuare la ricarica con le modalità di pagamento descritte. Durante il corso dell'anno l'azienda **Elior** si riserverà la facoltà di inviare delle lettere di sollecito e/o di agire secondo le modalità che riterrà più opportune, al fine di recuperare il proprio credito.

#### **CONTATTI:**

- Ufficio Elior  
[mensa.08265@elior.it](mailto:mensa.08265@elior.it) – [recuperoscuole@elior.it](mailto:recuperoscuole@elior.it)  
02390391 dal lunedì al giovedì dalle 14.30 alle 16.00  
3346612953

#### Informazioni sul sistema informatizzato con tecnologia SET

La comunicazione di eventuali assenze va comunicata, come indicato di seguito, tramite Tecnologia SET.

**ATTENZIONE! Le assenze/disdette non comunicate comporteranno il pagamento del pasto giornaliero.**

Il sistema è molto semplice e si basa sul fatto che ogni giorno il programma gestionale propone una prenotazione per tutti gli iscritti al servizio secondo il calendario scolastico e i rientri comunicati dalle competenti Istituzioni Scolastiche.



COMUNE DI GRIGNASCO

Provincia di Novara - Regione Piemonte  
CAP 28075 Via Vittorio Emanuele II, 15 P.I. e cod. fisc. 00177080033



Il sistema permette le seguenti operazioni:

- disdetta giornaliera del pasto dalle 18.00 del giorno precedente l'assenza stessa ed entro le ore 09.00 del primo giorno di assenza
- prenotazione del pasto in bianco (dieta in bianco senza prescrizione medica per 3 giorni consecutivi al massimo)

**Le operazioni saranno gratuite per l'utente ad esclusione della telefonata fatta da telefono cellulare al numero verde.**

Il genitore dovrà gestire la prenotazione del pasto tramite un servizio automatico scegliendo di volta in volta, a proprio piacere, uno dei metodi seguenti:

- 1) Applicazione per Smartphone o Tablet iOS e Android:** il genitore potrà scaricare gratuitamente l'applicazione "**ComunicApp**" per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store presente sul telefono. Tramite tale applicativo sarà possibile effettuare la disdetta del pasto, richiedere il pasto in bianco, sospendere per più giorni il servizio e riprendere il servizio a partire dal giorno stabilito. Le modifiche sono registrate in tempo reale dal sistema.
- 2) PC:** per il genitore sarà possibile compiere le medesime operazioni sopradescritte accedendo tramite qualsiasi computer al portale genitori, previa identificazione con codice identificativo<sup>1</sup> e password<sup>2</sup>, cliccando con il mouse sulla casellina relativa al giorno di refezione per il quale si intende effettuare la disdetta o la prenotazione del pasto in bianco. Le modifiche vengono registrate in tempo reale dal sistema.
- 3) Telefonata con centralino automatizzato:** il genitore, componendo il **numero verde 800.135.577** gratuito per i numeri di telefonia fissa (o il numero a pagamento **0247952059** accessibile dai telefoni cellulari), 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. Le modifiche possono venire registrate in differita dal sistema

#### **Applicazione per Smartphone e Tablet iOS\* e Android\*\***

In pochi semplici passaggi l'utente potrà richiedere il pasto in bianco e disdire il pasto e riattivarlo nuovamente in caso di necessità. Basterà scaricare l'applicazione "**ComunicApp**" direttamente sul proprio Smartphone, Tablet iOS, Android o Windows Phone dotati di accesso ad Internet ed effettuare l'operazione scelta.

**L'applicazione è completamente gratuita.** Non comporta costi aggiuntivi ed è la più utilizzata in quanto rapida, efficace ed in grado di ridurre al minimo l'errore da parte del genitore. L'attivazione viene chiesta solo al primo utilizzo. Le varie operazioni possono essere richieste semplicemente accedendo all'applicazione e premendo i pulsanti dedicati

*\*Richiede iOS 6.0 o successive. Compatibile con iPhone, iPad e iPod Touch. App ottimizzata per iPhone 5 e 5s e Windows Phone*

*\*\*Per l'effettiva compatibilità visitare PlayStore*

#### **PC con un qualsiasi Browser Internet\***

Le disdette dei pasti dal sito potranno essere effettuate anche con largo anticipo, ad esempio a inizio mese è già possibile pianificare quali giorni sarà presente il bambino e quali giorni non usufruirà del servizio. Basterà togliere la spunta al giorno in cui vostro figlio sarà assente. Il portale permette di consultare avvisi e comunicazioni relativi al servizio, di gestire le richieste di pasto in bianco, verificare il saldo a disposizione del bambino, consultare e stampare l'estratto conto, verificare le presenze.



COMUNE DI GRIGNASCO

Provincia di Novara - Regione Piemonte  
CAP 28075 Via Vittorio Emanuele II, 15 P.I. e cod. fisc. 00177080033



*\*Consigliato l'utilizzo di Chrome*

### Telefonata con centralino automatizzato

L'utente dovrà semplicemente chiamare:

**da telefono fisso il numero verde 800.135.577** o in alternativa

**dal telefono cellulare il numero 0247952059 (a pagamento)** e seguire la voce preregistrata che lo indirizzerà e lo seguirà durante le diverse operazioni.



Le chiamate al numero verde saranno gratuite da tutti i numeri fissi.

Le telefonate effettuate da telefoni cellulari sono a pagamento secondo il piano tariffario del proprio gestore.

ATTENZIONE!!! Come devo fare se dimentico o non riesco a disdire il pasto in tempo?

La disdetta del pasto può essere effettuata dalle 18.00 del giorno precedente l'assenza ed entro le ore 09.30 del primo giorno di assenza altrimenti il pasto viene prodotto ugualmente.

NON VERRANNO ACCOLTE RICHIESTE DI STORNO RICEVUTE SUCCESSIVAMENTE AL GIORNO DI MANCATA PRESENZA E IL PASTO VERRA' QUINDI ADDEBITATO

### Domande frequenti

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

Nel caso di quarantene o assenza causa Covid o gite scolastiche ogni genitore dovrà provvedere ad inserire la disdetta del pasto anche se l'intera classe dovesse risultare assente