



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 2026/2027 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 € 5,00

### 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 Cacciarni 6, GRIGNASCO (NO)**
- **CASA DEL BIMBO, Via Rosa Massara 6, GRIGNASCO (NO)**

Dopo avere comunicato il **Codice utente**, comunicare allo sportello/negoziante l'importo che si



COMUNE DI GRIGNASCO

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



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?

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 evidenzi 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.



COMUNE DI GRIGNASCO

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



#### **CONTATTI:**

- Ufficio Elior  
[recuperoscuole@elior.it](mailto:recuperoscuole@elior.it) indicando COMUNE – COGNOME NOME UTENTE

### **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.

Il sistema permette le seguenti operazioni:

- disdetta giornaliera del pasto dalle 18.00 del giorno precedente l'assenza stessa ed entro le ore 09.30 del primo giorno di assenza
- prenotazione del pasto in bianco (dieta in bianco senza prescrizione medica per 3 giorni consecutivi al massimo)

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.

**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.

*\*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*

- 2) PC (consigliato utilizzo di Chrome):** per il genitore sarà possibile compiere le medesime operazioni sopradescritte accedendo tramite qualsiasi computer al portale genitori, previa identificazione con codice identificativo e password, 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.

**Con le due modalità precedentemente indicate sarà possibile effettuare la disdetta del pasto anche con diversi giorni in anticipo ed entro e non oltre le 09.00 del giorno stesso di assenza**



COMUNE DI GRIGNASCO

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



**3) Disdetta telefonica:** il genitore, componendo il numero **0294757575** sarà guidato da una voce automatica richiederà l'inserimento del codice con il quale si potranno effettuare le operazioni di disdetta, richiesta del pasto in bianco, sospensione per più giorni del servizio mensa e ripresa dello stesso a partire dal giorno stabilito

Al genitore sarà chiesto di scegliere tra:

1. Italiano

2. Altre lingue.

**Premendo il numero 2 – altre lingue**, la voce proporrà, nella lingua madre, di selezionare una fra le seguenti lingue: INGLESE – ARABO – CINESE -ITALIANO

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

Al termine dell'operazione di disdetta, riceverete conferma da parte del sistema.

## Complimenti!

Disdetta giornaliera effettuata correttamente per il giorno 31-03-2025; si prega di conservare la mail presente per eventuali verifiche successive.

Con questa modalità la disdetta giornaliera potrà essere effettuata dalle 18.00 del giorno precedente l'assenza e fino alle ore 09.30 del giorno stesso, non sarà quindi possibile disdire una giornata di assenza anticipatamente agli orari indicati

### **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.

**ANCHE IN CASO DI INSERIMENTI ALLA SCUOLA MATERNA VA INSERITA IN AUTONOMIA LA DISDETTA DEL PASTO.**