



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 di Fiano.

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**.

Qualora non ne siate in possesso, rivolgersi all'Ufficio Anagrafe del Comune di Fiano per ottenerne una copia.

Servizio prenotazione mensa scolastica

Negli anni scorsi il servizio di ristorazione scolastica è stato oggetto di una novità organizzativa legata alla prenotazione ed al pagamento dei pasti. Con il nuovo sistema è possibile acquistare per ogni utente (bambino) iscritto un credito che viene decurtato automaticamente ad ogni pasto consumato.

MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLE PRESENZE

TECNOLOGIA SET

Le presenze in mensa vengono 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 Fiano e all'indirizzo internet indicato nella **LETTERA CODICI E CREDENZIALI**
- **Tramite chiamata con Voce Guidata** da telefono fisso o cellulare al numero unico nazionale **0294757575**.
- **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 l'orario limite (ore 9,15) del giorno stesso** in cui si intende disdire il pasto. Le eventuali disdette inviate in ritardo non saranno processate e daranno luogo all'addebito automatico del pasto.



COMUNE DI FIANO

Ufficio Istruzione
Servizio Mensa

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.

Dall'applicazione è possibile, inoltre, visualizzare presenze/assenze del proprio figlio, effettuare una ricarica e rimanere aggiornati sul servizio tramite la sezione Avvisi e News.





COMUNE DI FIANO

Ufficio Istruzione
Servizio Mensa

Portale Genitori

Per il genitore è possibile compiere le operazioni sopradescritte anche dal 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 – NUOVE MODALITA'!!!!

Il genitore, componendo il numero **“0294757575”**, sarà guidato da una voce automatica tramite la quale gli verrà chiesto di inserire il proprio codice disdetta di 10 cifre assegnato al proprio figlio, che gli è stato comunicato tramite email dal Comune di Fiano. Una volta riconosciuto il codice disdetta, il genitore potrà effettuare la disdetta del pasto giornaliera, richiedere il pasto in bianco, sospendere per più giorni il servizio e riprendere il servizio a partire dal giorno stabilito.

La voce guidata sarà multilingua. Nello specifico, il genitore potrà selezionare:

1. Italiano
2. Altre lingue.

Premendo il numero 2 – altre lingue, la voce proporrà, nella lingua madre, di selezionare una fra le seguenti lingue:

1. Inglese
2. Arabo
3. Cinese
4. Italiano

Una volta selezionata la lingua, seguire la voce guida per effettuare l’operazione desiderata.

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.



COMUNE DI FIANO

Ufficio Istruzione
Servizio Mensa

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 qualche esempio:

Disdetta posticipata in caso di giorni di chiusura:

Se oggi è lunedì e viene inserita una disdetta per il giorno successivo (martedì), ma il calendario del servizio mensa indica che il servizio è chiuso sia martedì che mercoledì, la disdetta sarà automaticamente posticipata al primo giorno utile, ovvero giovedì.

Analogamente, una disdetta effettuata di venerdì non avrà effetto su sabato o domenica (giorni solitamente non operativi), ma sarà applicata al lunedì successivo.

Gestione delle disdette già registrate e giorni di consumo

Oggi è giovedì 03/04/2025 e il servizio mensa non è ancora stato erogato; quindi, la disdetta può ancora essere modificata. Supponiamo che l'utente abbia già inserito una disdetta per la giornata odierna.

- Se l'utente è iscritto al servizio tutti i giorni, utilizzando la voce guida telefonica, il sistema proporrà come prossimo giorno utile per una nuova disdetta venerdì 04/04/2025.
- Se invece l'utente usufruisce del servizio solo nei giorni di lunedì e giovedì, la prossima data disponibile per una disdetta sarà lunedì 07/04/2025.

Annnullamento delle operazioni:

È sempre possibile annullare le operazioni effettuate 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 Guidata potrà essere **effettuata in qualsiasi orario della giornata ed entro l'orario limite (ore 9,15)** indicato sulla "Lettera Codici e Credenziali" per il giorno stesso.

Se per esempio l'operazione selezionata dal genitore avviene anche un minuto dopo l'orario limite di disdetta, il sistema proporrà tale operazione sul primo giorno disponibile per l'utente.

Si consiglia di non ridursi a procedere alla disdetta nell'intorno dell'orario limite 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 vostra disdetta.



COMUNE DI FIANO

Ufficio Istruzione
Servizio Mensa

DOMANDE FREQUENTI SULLA TECNOLOGIA SET

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

Nei giorni di vacanza o di chiusura delle scuole in quanto sedi di seggio elettorale non è necessario disdire il pasto poiché la variazione al calendario scolastico verrà tempestivamente comunicata al centro cottura dagli uffici comunali.

IN OCCASIONE DI SCIOPERI, ASSEMBLEE SINDACALI O GITE SCOLASTICHE E' INVECE NECESSARIO PROCEDERE ALLA DISSETTA DEL PASTO DA PARTE DEI GENITORI.

La predisposizione del calendario di utilizzo del servizio mensa che regolamenta 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 dis dette) solo tramite presentazione di autocertificazione per le prime e di certificato medico per le seconde allo sportello dell'Ufficio Anagrafe del Comune di Fiano

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 PIATTAFORMA PagoPA

Sarà possibile effettuare ricariche tramite la Piattaforma PagoPA accedendo all'area web dedicata sul Portale Genitori entrando nella sezione **Pagamenti** -> **Effettua una ricarica** e indicando l'importo che si desidera ricaricare.

È possibile selezionare l'importo di ricarica fra le scelte proposte (es. *Ricarica da 10 euro*) oppure, in alternativa, inserendolo a piacere nella sezione **Ricarica Personalizzata**

Una volta effettuata la scelta o inserito l'importo, premere su **Ricarica**: sarà necessario indicare se procedere al **Pagamento online** (es carta di credito, home banking, Satispay, PayPal ecc.) o se generare un **Avviso di Pagamento**, da poter pagare



COMUNE DI FIANO

Ufficio Istruzione
Servizio Mensa

successivamente attraverso i canali abilitati sul territorio (come Banche, sportelli ATM, punti vendita SISAL, Lottomatica e Banca 5 e Uffici Postali) o online.

Sul sito ufficiale di PagoPA trovi l'elenco aggiornato di tutti i Prestatori di Servizi più vicini a te.

Scelta del servizio da ricaricare:

Inoltre, qualora siano gestiti diversi servizi scolastici sul portale, è necessario **scegliere attentamente il servizio da ricaricare** dall'apposito menù a tendina.

Scelta Pagamento

Attenzione! Per eventuali problemi nel processo di ricarica, verificare sulle impostazioni del proprio browser in uso, l'attendibilità del sito del Portale Genitori (compatibilità) e/o la presenza di eventuali Blocchi PopUp per il sito.

Quando si effettua una ricarica, aspettare il termine della procedura prima di chiudere le finestre del browser, per evitare che la ricarica appena effettuata non venga registrata dal sistema.

Procedi! Mail corretta. Puoi procedere al pagamento.
Mail attuale: mattia.piccinini@appnet-it.com
Per modificare la mail [Clicca qui](#)

Attenzione! Per procedere al pagamento deve essere correttamente compilato il codice fiscale dell'alunno.
Per modificarlo [Clicca qui](#)

Servizio:

REFEZIONE SCOLASTICA

REFEZIONE SCOLASTICA

TRASPORTO

POST SCUOLA

PRE SCUOLA

Riepilogo Pagamento



02/12/2022

21879

Totale Pagamento: €10

Per poter proseguire con la ricarica, il sistema verifica inoltre che siano presenti i seguenti dati nel portale:

- **Indirizzo e-mail**
- **Codice Fiscale dell'utente**
- **Codice Fiscale del Genitore** associato all'utente

Qualora uno o più dati fossero mancanti, il portale permette di inserirli premendo il tasto **Clicca qui** in corrispondenza dell'avviso di "Attenzione".



COMUNE DI FIANO

Ufficio Istruzione
Servizio Mensa

Una volta inseriti i dati mancanti, è necessario ripetere la procedura di ricarica accedendo alla sezione **Pagamenti -> Effettua una ricarica.**

✓ **Scelta Pagamento Online**

Se viene scelta la modalità di Pagamento Online, il Portale Genitori si collegherà alla Piattaforma PagoPA alla quale dovrete accedere secondo le modalità indicate; è necessario **non chiudere il vostro 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 pagina del Portale Genitori si potrà ritenere conclusa l'operazione.

✓ **Scelta Generazione Avviso di pagamento (IUV)**

Se viene scelta la modalità “**Generazione Avviso di pagamento**”, il sistema riporta il riepilogo dei dati della ricarica. Premere il tasto “Genera Avviso di pagamento” per proseguire.

Una volta generato l'avviso di pagamento (IUV), è possibile decidere di **pagarlo online, stamparlo o eventualmente eliminarlo** tramite i tasti indicati sul portale.

Scelta Pagamento

⚠ Attenzione! Per eventuali problemi nel processo di ricarica, verificare sulle impostazioni del proprio browser in uso, l'attendibilità del sito del Portale Genitori (compatibilità) e/o la presenza di eventuali Blocchi PopUp per il sito.

Quando si effettua una ricarica, aspettare il termine della procedura prima di chiudere le finestre del browser, per evitare che la ricarica appena effettuata non venga registrata dal sistema.

✓ Procedi! Mail corretta. Puoi procedere al pagamento.
Mail attuale: cliente.servizi@gmail.com
Per modificare la mail [Clicca qui](#)

Servizio:
Refazione

Scegli La Modalità Di Pagamento

pagoPA

Pagamento OnLine Genera avviso pagamento

[INDIETRO](#) [PROSEGU](#)

Riepilogo Pagamento



15/04/2021
50044
Totale Pagamento: **C10**



COMUNE DI FIANO

Ufficio Istruzione
Servizio Mensa

Si informa inoltre l'utenza, che è possibile pagare tramite l'applicazione ComunicApp su smartphone e tablet: basterà accedere alla sezione "Saldo" o parimenti alla sezione "Pagamenti", premere sul tasto **Ricarica Ora**, ed effettuare le operazioni come sul Portale Genitori.

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 all'indirizzo internet <https://www1.eticasoluzioni.com/fianotorineseporalegen> 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 dal Comune di Fiano
- 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 l'Ufficio Anagrafe del Comune di Fiano al numero 011/9254302 int. 3 dal lunedì al venerdì mattina dalle 9.00 alle 12.30 ed il lunedì e mercoledì pomeriggio dalle 14.30 alle 18.00.

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 da parte del Comune di Fiano.

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



COMUNE DI FIANO

Ufficio Istruzione
Servizio Mensa



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”**.

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: CQVCSM06A16F152K

SCARICA DICHIAZARONE 730