

ANNO SCOLASTICO 2024 / 2025
INFORMATIVA UTILIZZO SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA

ISCRIZIONI/RINNOVI ONLINE A.S. 2024/2025	<p>Per l’anno scolastico 2024 /2025 le nuove iscrizioni ed i rinnovi al servizio refezione andranno effettuati in modalità on line Periodo di apertura iscrizioni 03/06/2024 – 31/07/2024</p> <p>Si precisa che il servizio mensa viene garantito solo a chi effettua l’iscrizione o il rinnovo dall’anno precedente.</p> <p>Vedasi *PUNTO 1* - Iscrizioni/rinnovi online a.s. 2024/2025</p>
ACCESSO AL PORTALE GENITORI ON LINE	<p>Link d’accesso al portale genitori tramite PC: https://www3.eticasoluzioni.com/cmgenovaportalegen</p> <p><u>Accesso da ComunicApp:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Per i nuovi iscritti: è necessario scaricare APP “ComunicApp” dallo Store del proprio Cellulare e/o Tablet. Le credenziali di accesso verranno inviate una volta accettata la domanda di iscrizione oppure sarà possibile accedere tramite SPID con le credenziali dell’ adulto pagante precedentemente associato • Utenti già registrati: Utilizzare le credenziali già in possesso oppure tramite SPID con le credenziali dell’ adulto pagante precedentemente associato <p>COMUNE DA INSERIRE SU ComunicApp: CITTA’ METROPOLITANA GENOVA</p> <p>Vedasi *PUNTO 2* - Accesso al portale genitori online.</p>
DEBITI / CREDITI DA ANNI PRECEDENTI	<p>I debiti presenti sul conto elettronico andranno saldati per intero e solo in questo modo sarà possibile effettuare il rinnovo al servizio refezione scolastica. I crediti in automatico verranno spostati sull’ anno scolastico successivo oppure, in caso non si usufruisse più del servizio/fine percorso anno scolastico sarà possibile richiedere al proprio Comune l’ apposito modulo per ottenere il rimborso di quanto non usufruito.</p>
COMUNICAZIONE DELLE ASSENZE A CARICO DEI GENITORI	<p>Rimangono invariate le modalità di disdetta del servizio mensa a carico dei genitori da effettuarsi entro e non oltre le ore 09:30 del giorno stesso in cui si intende disdire il pasto.</p> <p>La mancata disdetta comporterà l’addebito dell’intero costo del pasto.</p> <p>Vedasi *PUNTO 3*- Comunicazione delle assenze a carico dei genitori.</p>
METODI DI PAGAMENTO (1)	<p>Rimane invariato il sistema di pagamento in modalità PRE PAGATO. E’ necessario che il borsellino elettronico presenti sempre un saldo positivo da cui verranno scalate le presenze giornaliere.</p> <p>I metodi di pagamento attivati sono i seguenti:</p> <p>- PAGO PA GENERANDOSI AVVISO DAL PORTALE GENITORI</p>

<p>METODI DI PAGAMENTO (2)</p>	<p>- SDD ADDEBITO AUTOMATICO IN CONTO CORRENTE BANCARIO</p> <p>- ESERCENTI PRESENTI SUL TERRITORIO:</p> <p>-BAR CARBONE DI TRAVI MAURO di Ceranesi – Via A B. Parodi 24/B – 16014 Ceranesi (GE) Da lunedì a sabato: dalle ore 07,00 alle ore 19,30 orario continuato.</p> <p>-FARMACIA CENTRALE di Busalla– Largo Italia 7/R, Busalla (GE) Da lunedì a sabato: dalle ore 08,30 alle ore 12,30 – dalle ore 15,30 alle ore 19,30.</p> <p>-CARTING SNC di Ronco Scrivia – Corso Italia 119, Ronco Scrivia (GE) Da lunedì a venerdì: dalle ore 08,30 alle ore 12,30 – dalle ore 14,30 alle ore 19,00.</p> <p>-LA BOTTEGA DI MICHELE di Serra Riccò – Via F.lli Canepa 48c, Serra Riccò (GE) Da lunedì a sabato: dalle ore 07,30 alle ore 12,30 – dalle ore 15,00 alle ore 19,00.</p> <p>Vedasi *PUNTO 4*- Metodi di pagamento.</p>
<p>RICHIESTA DIETE SPECIALI</p>	<p>La dieta sanitaria (intolleranze, allergie, malattie metaboliche) e la dieta per motivi etico/religiosi o per filosofia di vita (ad es. per vegetariani) possono essere richieste in sede di iscrizione on line compilando gli appositi moduli dedicati e caricandoli direttamente sul programma.</p> <p>In caso di sanitaria il modulo dovrà essere obbligatoriamente correlato del relativo certificato medico, il tutto dovrà essere rinnovato ad ogni anno scolastico.</p>
<p>MOROSITA'</p>	<p>E' attivo un servizio di sms / e mail che informa periodicamente il genitore (indicato nella domanda di iscrizione al servizio mensa) dell'eventuale debito riscontrato sollecitandolo alla ricarica.</p> <p>In caso di mancato pagamento del debito si provvederà all'inoltro di lettera di sollecito, di diffida sino all'invio dell'ingiunzione legale per il recupero coattivo del credito.</p> <p>Si precisa che, in caso di debito non saldato, non sarà possibile presentare la domanda d'iscrizione al servizio refezione scolastica per l'anno successivo.</p>
<p>CONTATTI CIRFOOD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • E-mail: Rett scolastiche.Areanordovest@cirfood.com • Tel. 0522 530494 dal lunedì al venerdì 08:30 – 12:30

Di seguito l' informativa utilizzo applicativi Portale Genitori.

Cordiali saluti.

CIRFODOD SC

Informativa utilizzo gestione applicativi

PUNTO 1 ISCRIZIONI/RINNOVI ONLINE A.S. 2024/2025

Si precisa che il servizio viene garantito solo a chi effettua l'iscrizione o il rinnovo dell'anno precedente, pena l'impossibilità di fruizione del servizio.

Per motivi di sicurezza alimentare nessun utente non iscritto potrà accedere al servizio mensa; pertanto, CIRFOOD condividerà settimanalmente con la Direzione Didattica delle scuole l'elenco degli alunni regolarmente iscritti e fruitori del servizio.

Nuovi iscritti:

L'accesso dovrà essere effettuato accedendo al link: <https://www3.eticasoluzioni.com/cmgenovaportalegen>

DA MAGGIO 2024 è POSSIBILE ACCEDERE AL PORTALE ANCHE TRAMITE CREDENZIALI SPID DEL GENITORE PAGANTE

- I nuovi iscritti dovranno premere il tasto **Nuova Iscrizione oppure il tasto Iscriviti con SPID** inserire solamente il **Codice Fiscale Alunno** e premere il tasto verde *'Sono un nuovo iscritto'*.
- Per la modifica dell'iscrizione già salvata ed inoltrata all'ufficio, inserire il **Codice Fiscale Alunno**, la **Password** fornita durante l'iscrizione e premere il tasto verde *'Sono un nuovo iscritto'*. Eseguire il Cambio Password, modificare i dati, salvare e scaricare la documentazione generata al termine dell'iscrizione.

Per nuovi iscritti e rinnovi d'iscrizione

In seguito all'accesso al portale, verrà richiesto di inserire un indirizzo e-mail valido, sul quale riceverete un codice da utilizzare per procedere all'iscrizione.

A questo punto sarà necessario compilare tutti i dati richiesti. Al termine del processo, sarà possibile scaricare:

- ✓ **il riepilogo della domanda d'iscrizione compilata**
- ✓ **la lettera con le proprie credenziali d'accesso**

Contestualmente il sistema invierà una e-mail all'indirizzo inserito in fase di iscrizione contenente il documento delle credenziali di accesso.

PUNTO 2 ACCESSO AL PORTALE GENITORI ONLINE

Link d'accesso al portale genitori tramite PC: <https://www3.eticasoluzioni.com/cmgenovaportalegen>

Utenti già registrati: restano invariate le credenziali di accesso.


Nuovi iscritti: a breve verranno inviate le credenziali di accesso.

Accesso da ComunicApp:

- **Per i nuovi iscritti:** è necessario scaricare APP "ComunicApp" dallo Store del proprio Cellulare e/o Tablet,
A breve verranno inviate le credenziali di accesso.
- **Utenti già registrati:** Utilizzare le credenziali già in possesso

COMUNE DA INSERIRE SU ComunicApp: CITTA' METROPOLITANA GENOVA

Sul Portale Genitori sarà possibile verificare:

	<ul style="list-style-type: none">• Anagrafica: per visualizzare e/o modificare i dati anagrafici del bambino e del genitore;• Presenze: per consultare lo storico delle presenze;• 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;• Utility: per poter usufruire di utilità quali il "Cambio della password" e il servizio "Contattaci". Quest'ultima utility permette di comunicare direttamente con il referente del servizio di refezione scolastica del Comune.
--	---

PUNTO 3 COMUNICAZIONE DELLE ASSENZE A CARICO DEI GENITORI

La disdetta del pasto dovrà essere effettuata **entro e non oltre le ore 09:30** del giorno stesso in cui si intende disdire il pasto. La comunicazione di assenza è obbligatoria **anche per gli alunni assenti**. Le eventuali disdette inviate in ritardo non saranno processate e daranno luogo all'addebito automatico del pasto.

Le presenze in mensa verranno prenotate automaticamente ad ogni rientro previsto dal calendario della scuola senza nessuna necessità di comunicazione da parte del genitore/tutore alla scuola o al Comune.

La mancata disdetta comporterà l'addebito dell'intero costo del pasto.

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)
- ✓ possibilità di effettuare la **prenotazione del pasto in bianco** per un giorno specifico.

Come comunicare l'assenza:

La comunicazione dell'assenza può essere effettuata attraverso i seguenti canali:

➔ **Tramite PC da Portale Genitori**, all'indirizzo internet:

<https://www3.eticasoluzioni.com/cmgenovaportalegen> accedendo con **codice utente e password** (si rimanda all'email con le credenziali di accesso ricevuta). Accedere alla sezione **Presenze** e premere nel calendario sul giorno di refezione per il quale si intende effettuare l'operazione (disdetta giornaliera, assenza prolungata, riattivazione servizio, prenotazione pasto in 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 Portale Genitori può essere effettuata in qualsiasi momento (anche in anticipo per i giorni successivi) **entro l'orario limite del giorno stesso di disdetta ovvero 9.30**. Ad esempio, a inizio mese è già possibile pianificare quali giorni sarà presente il bambino e quali non usufruirà del servizio. Basterà selezionare le date future disponibili su calendario in cui vostro figlio sarà assente.

➔ **Tramite APP "ComunicApp"**

Per i nuovi iscritti: è necessario scaricare 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.

Accedere con **codice utente e password** (si rimanda alla "Lettera Codici e Credenziali" distribuita all'utenza).

Utenti già registrati:

- effettuare il logout;
- effettuare il login inserendo alla voce Comune:

CITTA' METROPOLITANA GENOVA

Accedere con le credenziali di accesso, restano invariate.



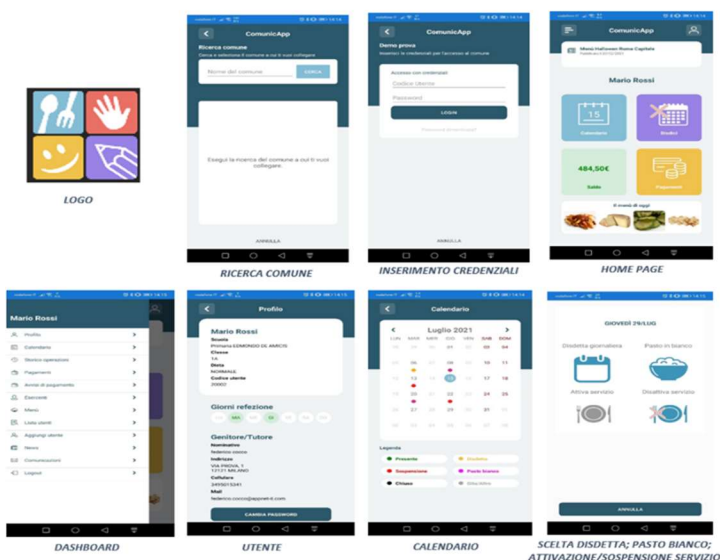
Accedere alla sezione **Calendario** e premere nel calendario sul giorno di refezione per cui si vuole effettuare l'operazione (disdetta giornaliera, assenza prolungata, riattivazione servizio, prenotazione pasto in bianco). Le modifiche sono registrate in tempo reale dal sistema.

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

Orari di operatività

La disdetta del pasto tramite **ComunicApp** può essere effettuata **in qualsiasi momento** (anche **in anticipo** per i giorni successivi) **entro l'orario limite del giorno stesso di disdetta ovvero 9.30**.

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.



➔ **Tramite chiamata con Voce Guida** da telefono fisso o cellulare ai numeri

- Nr. disdetta telefonica cellulari: **0294757505**
- Nr. VERDE di disdetta telefonica da telefonia fissa: **800662452**

Orari di operatività:

La disdetta del pasto tramite telefonata con Voce Guida dovrà essere effettuata a partire dalle ore 18.00 del giorno precedente ed entro l'orario limite delle ore 9:30 del mattino dell'assenza.

Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e verrà quindi inserita la presenza.

Si consiglia di non ridursi a procedere alla disdetta in prossimità dell'orario limite delle ore 09.30 onde evitare eventuali non sincronizzazioni tra l'orologio del sistema di gestione della chiamata telefonica e quello centralizzato di validazione che potrebbero causare la non presa in considerazione della vostra disdetta.

L'utente sarà guidato da una voce automatica e potrà effettuare la disdetta giornaliera, assenza prolungata, riattivazione servizio, prenotazione pasto in bianco.

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.

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 un esempio:

“Se oggi è lunedì e tentiamo di effettuare una disdetta per il giorno successivo, ma il martedì e mercoledì successivi sono stati inseriti dall'ente erogatore del servizio REFEZIONE come chiusura del servizio nel calendario di utilizzo del servizio mensa, la disdetta verrà imputata al giovedì in qualità di primo giorno utile. Allo stesso modo, una disdetta fatta di venerdì, non produrrà la disdetta per il sabato, né per la domenica, ma direttamente per il lunedì successivo”.

E' sempre possibile annullare la disdetta effettuata tramite Telefonata con Voce Guidata, utilizzando nuovamente il metodo della Telefonata con Voce Guidata.

In occasione di scioperi, seggi elettorali, uscite didattiche non è necessario disdire il pasto in quanto sarà a carico dell'Istituzione Scolastica competente o degli uffici comunali (ad esempio per elezioni, scioperi etc.) avvisare tempestivamente CIRFOOD della sospensione del servizio mensa.



PUNTO 4 METODI DI PAGAMENTO

ATTIVAZIONE PIATTAFORMA PAGOPA

Le ricariche saranno da effettuare 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.



E' possibile selezionare l'importo di ricarica fra le scelte proposte (es. *Ricarica da 10 euro, 20 Euro, 50 Euro, 100 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 on-line** (es carta di credito, home banking, Satispay, PayPal ecc) o se generare un **Avviso di Pagamento**, da poter pagare successivamente attraverso (Banche, sportelli ATM, punti vendita SISAL, Lottomatica, Banca5, Uffici Postali) oppure on line.

Per poter proseguire con la ricarica, il sistema verifica inoltre che siano presenti l'indirizzo mail, il codice fiscale dell'utente, il 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".

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 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.

E' possibile pagare anche 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. Accedendo al Portale Genitori e all'APP ComunicApp sarà possibile, inoltre, verificare la situazione aggiornata del credito e dei relativi giorni di presenza, visualizzare i dati anagrafici del bambino e del genitore, lo storico delle presenze, i pagamenti avvenuti, effettuare il cambio della password.

PAGAMENTO TRAMITE ADDEBITO AUTOMATICO IN CONTO CORRENTE BANCARIO (SDD)

I genitori interessati a questa modalità che non abbiano già indicato tutti i propri dati bancari nel modulo di iscrizione on line potranno richiedere l'apposito modulo da compilare inviando richiesta all'indirizzo di posta elettronica Rettescolastiche.Areanordovest@cirfood.com.

Nella richiesta andrà indicato il Comune di riferimento ed il nominativo dell'alunno/alunni frequentanti il servizio di refezione.

Ogni fine mese verrà inviato un flusso di prelievo sui conti degli utenti che hanno optato per questa modalità e tale flusso andrà ad azzerare il debito presente. Il prelievo verrà calcolato "a consumo" e l'importo sarà quindi facilmente diverso ogni mese, a seconda di quanti pasti verranno consumati.