

# 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.

## **ATTENZIONE:**

Per le indicazioni delle credenziali di accesso al portale di comunicazione con le famiglie (Portale Genitori e APP ComunicApp), link d'accesso e codici personali si rimanda alla **LETTERA CODICI E CREDENZIALI**.  
Qualora non ne siate in possesso, rivolgersi a Sodexo per ottenerne una copia.

## **Servizio prenotazione mensa scolastica**

A partire dal nuovo anno scolastico il servizio di ristorazione scolastica sarà oggetto di una novità organizzativa legata alla prenotazione ed al pagamento dei pasti. Con il nuovo sistema, potrete acquistare per ogni utente (bambino) iscritto un credito che verrà decurtato automaticamente ad ogni pasto consumato.

# MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLE PRESENZE

## **TECNOLOGIA SET**

Le presenze in mensa verranno 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 e all'indirizzo internet indicato nella LETTERA CODICI E CREDENZIALI
- **Tramite chiamata con Voce Guida** da telefono fisso o cellulare ai numeri riportati nella LETTERA CODICI E CREDENZIALI.
- **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 del giorno stesso** in cui si intende disdire il pasto, che viene riportato nella "LETTERA CODICI E CREDENZIALI" distribuita all'utenza. Le eventuali disdette inviate in ritardo non saranno processate e daranno luogo all'addebito automatico del pasto.

## **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.

Tramite l'applicazione è possibile, inoltre, visualizzare presenze/assenze del proprio figlio, effettuare un pagamento e rimanere aggiornati sul servizio tramite la sezione Avvisi e News.



### Portale Genitori

Per il genitore è possibile compiere le operazioni sopradescritte tramite anche al Portale Genitori tramite qualsiasi computer connesso ad internet, accedendo con **codice utente e password** (si rimanda alla “Lettera Codici e Credenziali” distribuita all’utenza), o tramite SPID.

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

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. 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:

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.

Le modalità di disdetta nello specifico verranno descritte dettagliatamente in seguito (si veda *APPROFONDIMENTO MODALITA' DI DISDETTA TRAMITE TECNOLOGIA SET*).

**Annullamento 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 Guida potrà essere **effettuata in qualsiasi orario della giornata ed entro l'orario limite** 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 sconsiglia 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 potrebbero causare la non presa in considerazione della vostra disdetta.

**DOMANDE FREQUENTI SULLA TECNOLOGIA SET**

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


In occasione di scioperi, seggi elettorali, uscite didattiche non è necessario disdire il pasto.

Ogni variazione al calendario scolastico verrà tempestivamente comunicata al centro cottura dall'Istituzione Scolastica competente (ad esempio per gite, ampliamento vacanze etc.) o dagli uffici comunali (ad esempio per elezioni, scioperi etc.).

La predisposizione del calendario di utilizzo del servizio mensa che regola la possibilità di disdetta da parte del genitore è di competenza dell'ente erogatore del servizio.

**Video Tutorial di supporto**

Per avere ulteriore supporto sulle operazioni da fare, guarda i video tutorial che ti illustrano passo-passo le funzionalità:

- Su **Portale Genitori** all'interno della sezione **PRESENZE**, tramite il tasto "Guarda i video tutorial dedicati" oppure nella sezione generale "**Utility > Video Tutorial**"
- Su **APP ComunicApp** all'interno della sezione **CALENDARIO** del menù laterale, tramite il tasto  in alto a destra oppure nella sezione generale del menù laterale "**Video Tutorial**"

## TARIFFE e PRESTAZIONI AGEVOLATE

Il Comune di Treviglio consente alle famiglie di presentare in fase di iscrizione alla mensa scolastica l'attestazione **ISEE MINORENNI**, così da poter applicare **la tariffa agevolata**.

Con delibera della Giunta Comunale n. 58 del 22/04/2026, per l'anno scolastico 2026-27, l'Amministrazione Comunale offre alle famiglie degli studenti iscritti al servizio di ristorazione scolastica la possibilità di usufruire delle tariffe agevolate predisposte con calcolo lineare in base all'ISEE minorenni.

Nel calcolo ISEE è già calcolata l'agevolazione della presenza di più figli, gli indicatori di riferimento per le tariffe agevolate sono i seguenti:

- Isee minimo di riferimento € 4.500,00 a cui corrisponde la tariffa di € 3,80;
- da € 4.501,00 a 20.000,00 la tariffa sarà personalizzata in base al valore dell'isee sino al costo massimo di € 6,33;

Per le famiglie che presentano l'isee con valore che va oltre € 20.000,00 - **ai non residenti e/o chi non richiede la prestazione agevolata** la tariffa del pasto è pari al costo di € 6,57.

### Attenzione:

- Nell'iscrizione dovrà essere dichiarato l'effettivo l'indirizzo di **residenza** (non domicilio);
- La prestazione agevolata **non è retroattiva**: avrà validità dalla data di **presentazione dell'isee da parte dell'interessato** ed in seguito alla verifica della validità da parte dell'ufficio preposto.

## MODALITA' DI PAGAMENTO

Qui di seguito verranno illustrate le modalità di pagamento messe a disposizione dell'utenza per poter pagare i servizi offerti.

### 1. ADDEBITO DIRETTO IN CONTO CORRENTE

Per attivare il pagamento con addebito diretto in conto corrente è necessario, inserire i dati in fase di iscrizione online. Nel caso in cui si desideri attivare l'addebito SDD in corso di anno scolastico sarà necessario accedere al Portale Genitori, sezione ANAGRAFICA > GENITORE/TUTORE > DATI BANCARI e richiederne l'attivazione. In alternativa sarà disponibile nella sezione **NEWS** del Portale Genitori, il **MODULO ADDEBITO DIRETTO IN CONTO CORRENTE** che dovrà essere compilato, firmato ed inviato a [inforette.scolastiche.FMS.IT@sodexo.com](mailto:inforette.scolastiche.FMS.IT@sodexo.com).



### 2. PAGOPA

Sarà possibile effettuare il pagamento attraverso PagoPA, collegandosi al Portale Genitori.

Una volta effettuato l'accesso con le vostre credenziali, cliccare su PAGAMENTI → EFFETTUA UNA RICARICA.



SCEGLIERE LA MODALITA' DI PAGAMENTO PAGOPA desiderata:

- **CARTA DI CREDITO o CARTA PREPAGATA**: Selezionando Pagamento OnLine e cliccando AVANTI, potrà effettuare il pagamento con carte di credito o carta prepagata sul quale il proprio Istituto di Credito o il Prestatore dei Servizi di Pagamento (PSP) potrebbe applicare una commissione;
- **AVVISO DI PAGAMENTO**: selezionando Avviso di Pagamento e cliccando AVANTI, sarà generato un avviso di pagamento che potrà essere pagato presso i punti vendita convenzionati PagoPA.

## 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.

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 un pagamento attraverso i canali di pagamento abilitati
- News: per accedere alle comunicazioni e notifiche pubblicate dal Comune e/o dalla Società di Ristorazione
- Utility: per poter usufruire di utilità quali il “Cambio della password” e le **FAQ** per l'uso del portale.

### **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 o tramite SPID

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/ente di ristorazione.

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

Sull'APP ComunicApp, invece, sarà disponibile la voce “Assistenza” nel menù laterale. Una volta premuto sul tasto, si aprirà la stessa schermata in cui procedere con la richiesta.

### **DEBITI E PIANI DI RIENTRO**

**NOTA BENE: L'utenza a debito non potrà re-iscriversi alla mensa negli anni successivi come da regolamento comunale nell'art. 5 comma 3.**

**ATTENZIONE:** se dovessero risultare dei **DEBITI** quando si presenta la **domanda** di iscrizione e all'inizio dell'anno scolastico (settembre 2026) la **DOMANDA DI ISCRIZIONE** viene **RIFIUTATA** fino al saldo del debito o accoglimento del piano di rientro che dovrà essere comunicata all'indirizzo [riccardo.canora@sodexo.com](mailto:riccardo.canora@sodexo.com)

#### **ATTENZIONE**

AFFINCHÈ IL PROCESSO DI ISCRIZIONE VADA A BUON FINE È OBBLIGATORIO NON AVERE DEBITI SIA AL MOMENTO DELL'ISCRIZIONE SIA ALL'INIZIO DEL NUOVO ANNO SCOLASTICO.

Il codice e la password per i nuovi iscritti per accedere al Portale Genitori saranno scaricabili al termine del processo di iscrizione online. Senza indicare e-mail non ci si potrà iscrivere.

### **RINUNCIA AL SERVIZIO MENSA**

Nel caso non si voglia più usufruire della mensa scolastica è effettuare la rinuncia al servizio, dal Portale Genitori, accedendo alla sezione **Anagrafica > Rinuncia al servizio, trasferimento e rimborso credito.**

### **CONTATTI UTILI**

- Per modifiche parte anagrafica/domiciliazione bancaria, chiamare il numero verde 800.363.203 martedì e giovedì dalle 14 alle 15.30 e il mercoledì dalle 9 alle 12 oppure inviare e-mail a [inforette.scolastiche.fms.it@sodexo.com](mailto:inforette.scolastiche.fms.it@sodexo.com)
- Per richiesta attivazione dieta speciale: [rosa.bizzarro@sodexo.com](mailto:rosa.bizzarro@sodexo.com) – [alessandra.lorenzi@sodexo.com](mailto:alessandra.lorenzi@sodexo.com)
- Per contattare il centro cottura: [rosa.bizzarro@sodexo.com](mailto:rosa.bizzarro@sodexo.com)
- Per ulteriori informazioni in merito all'iscrizione o rinnovo: 347 6347760 - da lunedì a venerdì oppure [riccardo.canora@sodexo.com](mailto:riccardo.canora@sodexo.com)
- Per richiesta inserimento/variazione isee: tramite portale genitori oppure inviare mail di richiesta a [ufficio.istruzione@comune.treviglio.bg.it](mailto:ufficio.istruzione@comune.treviglio.bg.it).