COMUNE DI BRINDISI

PUBBLICA ISTRUZIONE

Servizio Ristorazione Mensa

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 l'Ente.

ATTENZIONE:

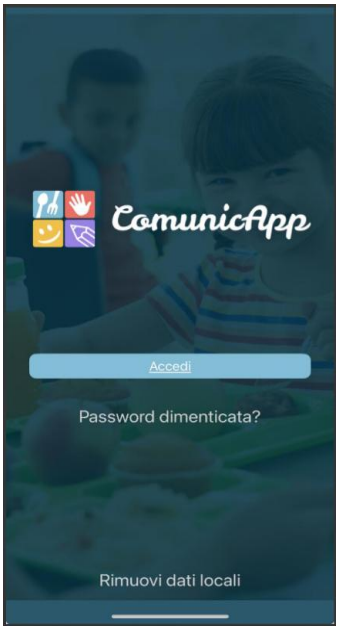
Per le indicazioni delle credenziali di accesso al portale di comunicazione con le famiglie (Portale Genitori), link d'accesso e codici personali si rimanda alla LETTERA CREDENZIALI.

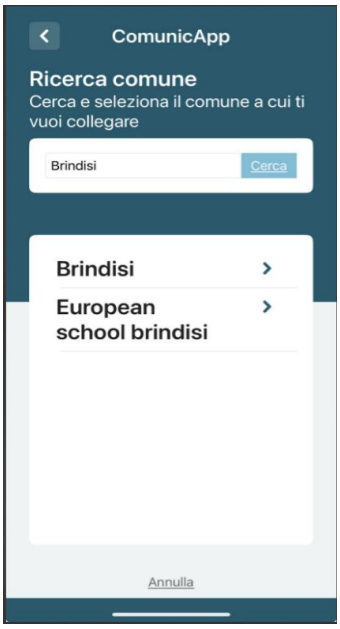
In caso di smarrimento, è possibile richiederle scrivendo all'indirizzo mail portalemensa@ladisaristorazione.it o al seguente numero di telefono: 338 3029551

APPLICAZIONE PER SMARTPHONE O TABLET iOS E ANDROID

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.

Cliccando su ACCEDI verrà aperta una schermata di ricerca: basterà digitare la parola "**BRINDISI**" e il sistema proporrà l'accesso al portale dei genitori del Comune di Brindisi.





DISPOSIZIONI PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO MENSA

Il servizio è gestito in modalità **prepagata** a scalare, per ricaricare il credito personale si dovrà procedere collegandosi a https://www4.eticasoluzioni.com/brindisiportalegen o all'App ***ComunicApp*** per telefono o tablet, ed accedendo con le credenziali personali.

Si ricorda che le somme pagate per il servizio mensa sono detraibili dalla dichiarazione dei redditi purché vengano allegate le ricevute contabili all'attestazione predisposta dalla scrivente Amministrazione e scaricabile in piena autonomia da app o da portale.

Di seguito la descrizione delle modalità di utilizzo del software di prenotazione e rendicontazione pasti in uso per il servizio mensa a favore delle scuole del comune di Brindisi.

A partire dal nuovo anno scolastico 2025-2026 il servizio di ristorazione scolastica sarà oggetto di una **novità organizzativa** legata alla **prenotazione e al pagamento dei pasti. Con il nuovo sistema, potrete acquistare per ogni utente (bambino) iscritto un credito che verrà decurtato ad ogni pasto prenotato automaticamente e non disdetto senza alcun diritto al rimborso.**

E' necessario comunicare sempre l'assenza anche se si è esenti dal pagamento.

Il servizio è un prepagato, in assenza di credito non si avrà diritto ad usufruire del pasto.

Ove l'utente non abbia credito disponibile nel proprio borsellino elettronico la prenotazione automatica non avrà buon esito.

Pertanto si rammenta la necessità in carico al genitore/tutore di verificare sempre il proprio borsellino elettronico per il buon esito delle procedure di prenotazione automatica.

CAPITOLO 1 - MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLE PRESENZE

1.1. TECNOLOGIA SET – COMUNICAZIONE DELL'ASSENZA

Le presenze in mensa **verranno prenotate automaticamente** 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).**

1.1.1 - Quando comunicare l'assenza

- La comunicazione dell'assenza dovrà essere effettuata nel caso in cui il/la bambino/a (utente) non usufruirà del servizio mensa, e anche in caso di gite scolastiche, uscite didattiche, seggi elettorali, scioperi e assemblee del personale scolastico etc.., come comunicato dalle Istituzioni scolastiche al genitore.
- Non sarà invece necessario segnare l'assenza il sabato la domenica e per le giornate di festività previste da calendario scolastico (Natale, Pasqua, festa patronale etc.).
- Sarà necessario comunicare l'assenza anche in caso di diritto all'esenzione ticket.

La disdetta del pasto può essere effettuata in qualsiasi momento, anche in anticipo per i giorni successivi. 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/a figlio/a (utente) sarà assente.

ATTENZIONE: La comunicazione dell'assenza dovrà essere inviata entro e non oltre le ore 09:30 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.

1.1.2 - Come comunicare l'assenza

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

- **Tramite PC** da Portale Genitori, raggiungibile all'indirizzo internet https://www4.eticasoluzioni.com/brindisiportalegen
- **Tramite chiamata con Voce Guida** da telefono fisso o cellulare ai **numeri verdi** riportati sul portale genitori, nella sezione *"Utility"* → *"Contattaci"*, come anche nella LETTERA 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.

ATTENZIONE: È obbligo del genitore/tutore controllare il buon esito dell'operazione di disdetta della prenotazione del pasto.

1.2. APPROFONDIMENTO MODALITÀ 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 entro e non oltre le ore 9:30
- ✓ l'assenza prolungata (così da non dover effettuare una comunicazione tutti i giorni)
- ✓ Inoltre, se necessario, è possibile effettuare la prenotazione del pasto in bianco per un giorno specifico e per massimo 3 giorni consecutivi

La disdetta del pasto può essere effettuata tramite uno dei **seguenti metodi**

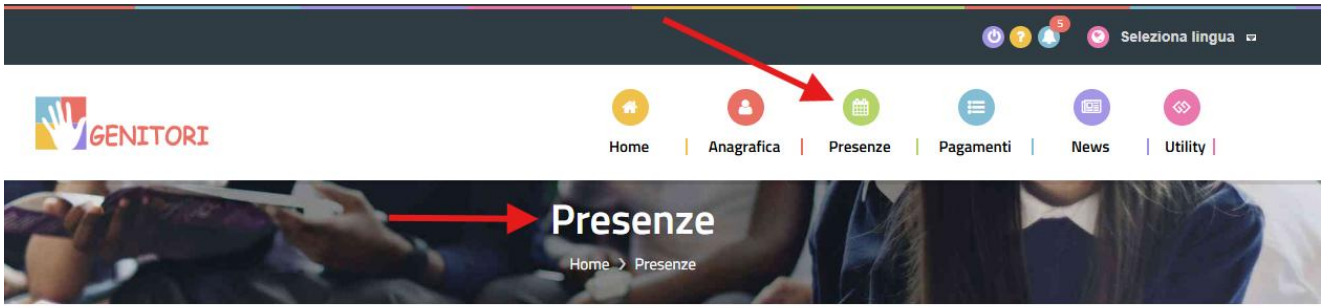
1.2.1. - APPLICAZIONE PER SMARTPHONE O TABLET IOS, ANDROID

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. È obbligo del genitore/tutore controllare il buon esito dell'operazione di disdetta della prenotazione del pasto.

Tramite l'applicazione è possibile, inoltre, visualizzare presenze/assenze del proprio figlio.

1.2.2 – PORTALE GENITORI

Per il genitore è possibile compiere le operazioni sopradescritte accedendo al Portale Genitori (utilizzando qualsiasi computer connesso ad internet).



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, secondo il calendario scolastico (sabato, domenica e le festività).

Le modifiche vengono registrate in tempo reale dal sistema. È obbligo del genitore/tutore controllare il buon esito dell'operazione di disdetta della prenotazione del pasto.

1.2.3 – TRAMITE TELEFONATA AI NUMERI VERDI CON VOCE GUIDATA

Il genitore, componendo **da rete fissa** il numero di telefono **02 94757575** evidenziato nella "Lettera Credenziali" consegnata all'utenza, contenente i codici di accesso ed utilizzo del sistema, 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. Seguire la voce guida durante le operazioni:

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.

ATTENZIONE: **La disdetta del pasto tramite Telefonata con Voce Guida dovrà essere effettuata a partire dalle ore 18.00 del giorno precedente ed entro le 09:30 del mattino dell'assenza.**

1.2.4. - COME POSSO PRENOTARE 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) sono **prenotate automaticamente** dopo aver fatto opportuna richiesta solo tramite presentazione di autocertificazione per le prime e di certificato medico per le seconde.

Le **diete speciali** possono essere richieste in sede di **iscrizione** (portale iscrizioni) o **successivamente**, quando la necessità si presenta, inviando una richiesta corredata da relativa e necessaria documentazione (autocertificazione o certificato medico, si veda sopra), all'indirizzo mail portalemensa@ladisaristorazione.it, e anche all'indirizzo pec dell' UFFICIO PUBBLICA ISTRUZIONE ufficioprotocollo@pec.comune.brindisi.it, specificando che si tratta del servizio mensa attivo nel Comune di Brindisi, la scuola e la classe.

CAPITOLO 2 – MODALITA' DI PAGAMENTO – Pago PA

A partire dal nuovo anno scolastico il servizio di ristorazione scolastica sarà oggetto di una **novità organizzativa** legata **al pagamento dei pasti**: **il pagamento attraverso la piattaforma PagoPA costituisce l'unico metodo di pagamento disponibile**.

NON SARÀ PERTANTO PIÙ DISPONIBILE RICARICARE IL PROPRIO CREDITO TRAMITE GLI ESERCENTI PRECEDENTEMENTE AFFILIATI SUL TERRITORIO, SALVO SIANO INSERITI NEL NODO NAZIONALE PAGOPA.

L'elenco dei prestatori di servizio pagamento è in continuo aggiornamento, è possibile consultare l'elenco aggiornato dei prestatori di servizio aderenti al PagoPA, scegliendo il gestore della transazione (PSP) più conveniente, collegandosi al sito PagoPA (https://www.pagopa.gov.it).

ATTENZIONE: Si comunica che potrebbero essere necessarie circa 48 ore lavorative, a partire dall'esecuzione della ricarica, per la contabilizzazione e l'aggiornamento del borsellino elettronico (*si consiglia pertanto di non lasciare che il credito si esaurisca totalmente, provvedendo alla ricarica allorquando il credito consenta ancora due o più pasti*).

È responsabilità del genitore controllare l'effettiva disponibilità monetaria sul borsellino elettronico del/la figlio/a (utente), al fine di assicurarsi che il credito sia sufficiente per usufruire del servizio mensa.

Si rammenta altresì che il servizio è un prepagato. Per agevolare l'utenza, in caso di morosità, l'utente riceverà ogni venerdì (a cadenza settimanale) un'apposita comunicazione che lo informerà dell'esaurimento del credito residuo (indicando l'importo preciso) e della necessità di effettuare una ricarica.

2.1. – COME RICARICARE

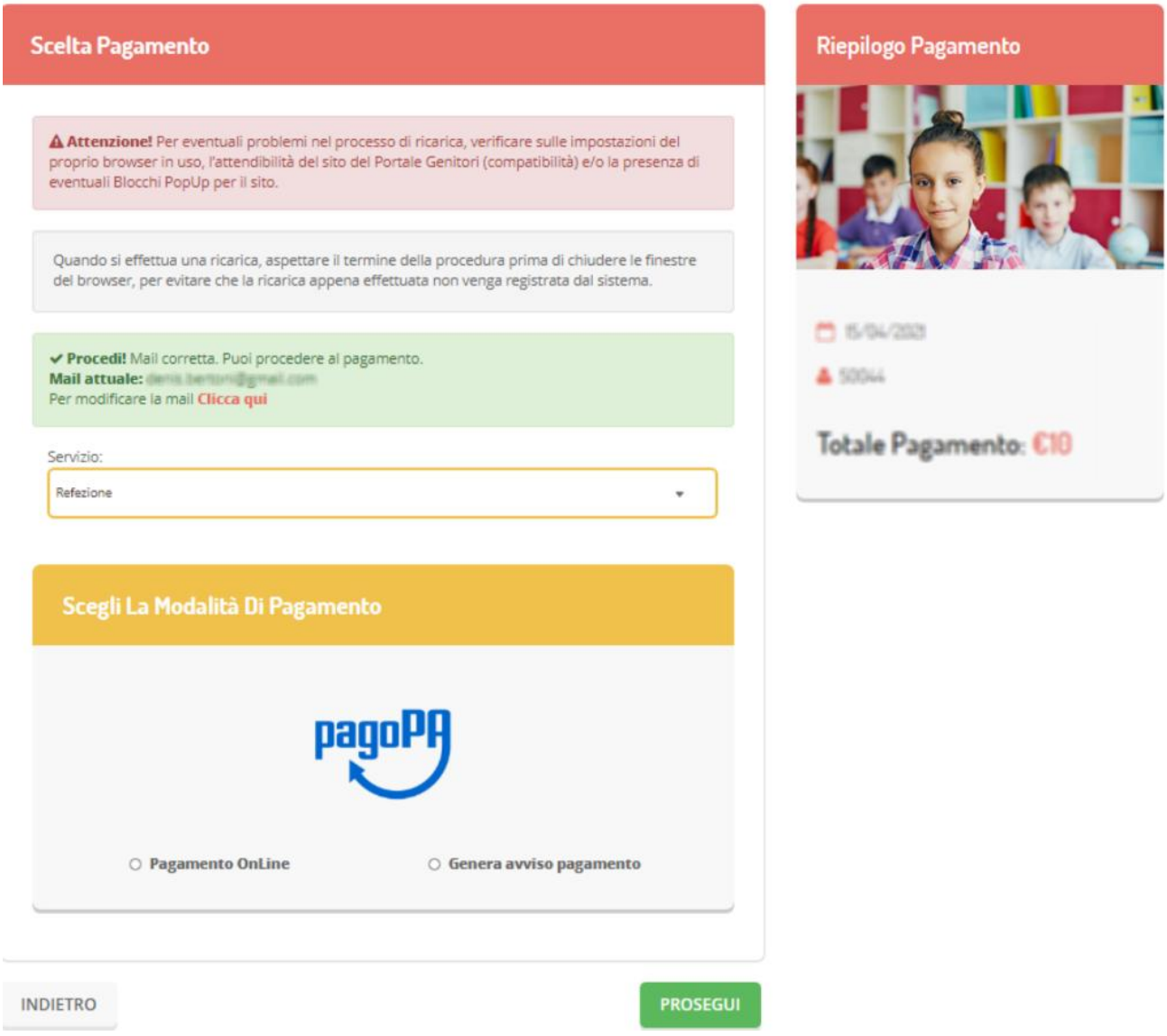
Sarà possibile effettuare ricariche tramite la Piattaforma PagoPA accedendo all'area web dedicata sul Portale Genitori entrando nella sezione **Pagamenti → Effettua una ricarica** e indicando l'importo che si desidera ricaricare.

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 on-line*** (es carta di credito, home banking, Satispay, PayPal ecc.) o se generare un ***Avviso di Pagamento***, da poter pagare

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

Inoltre, è necessario scegliere il servizio da ricaricare dal menu a tendina (si veda l'immagine riportata nella pagina che segue).



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".

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

2.2. – 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.

2.3.- 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, screenshottarlo su cellulare o eventualmente eliminarlo** tramite i tasti indicati sul portale. Una volta scelto di stamparlo o screnshottarlo su cellulare, è possibile recarsi presso uno degli esercenti inseriti nel nodo nazionale PagoPa, per effettuare il pagamento.

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.

A partire dall'inizio del servizio mensa del nuovo anno scolastico 2025-2026, nel caso eccezionale in cui la famiglia non fosse nelle condizioni di utilizzare l'app o accedere al sito web (e cioè non si disponesse in alcun modo né di un computer, né di uno smartphone), il genitore potrà recarsi allo sportello "**Ufficio Rette**" di Ladisa Ristorazione, per la stampa dell'avviso di pagamento.

Avremo cura di comunicare gli orari di apertura e la dislocazione sul territorio dell'ufficio rette a mezzo sms (al numero di cellulare registrato dal genitore/tutore in fase di iscrizione) e inserendo un'informativa nella sezione NEWS del portale e dell'APP, come anche nella sezione: "Utility" → "Contattaci" del Portale Genitori "*SchoolNet Genitori*".

CAPITOLO 3 – COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE

3.1 - ComunicAPP

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 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.

L'APP ComunicApp permette di accedere a tutte le informazioni possibili tramite apposite sezioni.

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.

In caso di smarrimento delle credenziali, è possibile richiederle scrivendo all'indirizzo mail portalemensa@ladisaristorazione.it

3.2 – Portale Genitori

Nell'home page del portale genitori (https://www4.eticasoluzioni.com/brindisiportalegen) è possibile avere accesso alle seguenti sezioni:

Anagrafica: per visualizzare 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 informazioni inviate da Ladisa e dal Comune
- Utility: per poter usufruire di utilità quali il "Cambio della password", le FAQ per l'uso del portale.

3.3 –Ufficio Rette gestito da personale Ladisa

A partire dall'inizio del servizio mensa del nuovo anno scolastico 2025-2026, sarà aperto all'utenza un **Ufficio Rette** gestito da personale Ladisa Ristorazione, che offrirà assistenza per la gestione delle prenotazioni e dei pagamenti dei pasti utilizzando il Portale Genitori "*SchoolNet Genitori*" e l'App *ComunicAPP*.

Avremo cura di comunicare gli orari di apertura e la dislocazione sul territorio dell'ufficio rette a mezzo sms (al numero di cellulare registrato dal genitore/tutore in fase di iscrizione) e inserendo un'informativa nella sezione NEWS del portale e dell'APP, come anche nella sezione: "Utility" → "Contattaci" del Portale Genitori "*SchoolNet Genitori*".

CAPITOLO 4 – 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**".

Confidando in una proficua collaborazione,
Cordiali Saluti

Comune di Brindisi
Ufficio Pubblica Istruzione

ASSESSORE AL RAMO
Antonio PISANELLI

IL DIRIGENTE
Dott. Nicola ZIZZI