



COMUNE DI PIANO DI SORRENTO

Città Metropolitana di Napoli

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 e le modalità di pagamento disponibili. Verranno quindi illustrate tutte le informazioni utili per gestire la **prenotazione** e identificare i canali di comunicazione con l'Ente Gestore

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 all'Ente Gestore per ottenerne una copia.

Servizio prenotazione mensa scolastica

A partire dal nuovo AS 2025/2026 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** all'indirizzo internet indicato nella LETTERA CODICI E CREDENZIALI e che di seguito viene riportato: <https://www4.eticasoluzioni.com/pianodisorrentoportalegen>
- **Tramite chiamata con Voce Guida** da telefono fisso o cellulare ai numeri riportati nella LETTERA CODICI E CREDENZIALI e che di seguito viene riportato: **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



COMUNE DI PIANO DI SORRENTO

Città Metropolitana di Napoli

La comunicazione di assenza dovrà essere inviata **entro e non oltre l'orario limite del giorno stesso, fissato alle ore 09:00**, 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.



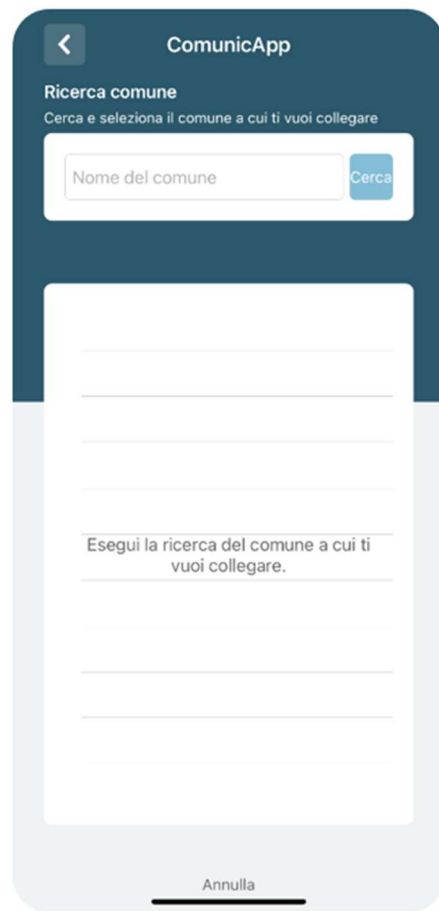
COMUNE DI PIANO DI SORRENTO

Città Metropolitana di Napoli

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.

Tra l'applicazione è possibile, inoltre, visualizzare presenze/assenze del proprio figlio, visualizzare gli esercenti (se disponibili sul territorio) e rimanere aggiornati sul servizio tramite la sezione Avvisi e News.





COMUNE DI PIANO DI SORRENTO

Città Metropolitana di Napoli

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)

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 fissato alle ore **09:30** (e 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 avranno un costo o saranno gratuite in base al piano tariffario del proprio operatore telefonico:



COMUNE DI PIANO DI SORRENTO

Città Metropolitana di Napoli

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 e fissato alle ore **09:30**.

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.



COMUNE DI PIANO DI SORRENTO

Città Metropolitana di Napoli

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.

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 disdette) solo tramite presentazione di autocertificazione per le prime e di certificato medico per le seconde.

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"**



COMUNE DI PIANO DI SORRENTO

Città Metropolitana di Napoli

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.

E' possibile selezionare l'importo di ricarica fra le scelte proposte (es. *Ricarica da 10 euro*)

Ricarica Pre-Pagato

Importo	Descrizione	Data	Botone
€10	Ricarica Da 10 Euro.	04/09/2017	RICARICA
€20	Ricarica Da 20 Euro.	04/09/2017	RICARICA
€50	Ricarica Da 50 Euro.	04/09/2017	RICARICA
€100	Ricarica Da 100 Euro.	04/09/2017	RICARICA

Ricarica Personalizzata

Euro

RICARICA

oppure, in alternativa, inserendolo a piacere nella sezione **Ricarica Personalizzata**

Ricarica Personalizzata

Euro

RICARICA

Una volta effettuata la scelta o inserito l'importo, premere su **Ricarica**: sarà necessario procedere al **Pagamento on-line** (es carta di credito, home banking, Satispay, PayPal ecc). Cliccando su “**proseguì**” verrete rimandati alla pagina del provider per effettuare il pagamento online direttamente da portale o se scaricare l'avviso di pagamento che potrete pagare presso qualsiasi esercente convenzionato.

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

Inoltre, è necessario scegliere il servizio da ricaricare dal menù a tendina.



COMUNE DI PIANO DI SORRENTO

Città Metropolitana di Napoli

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: andrea.paschi@appnet-it.com
Per modificare la mail [Clicca qui](#)

Servizio:
REFEZIONE

Scegli La Modalità Di Pagamento



☐ Pagamento OnLine ☐ Genera avviso pagamento

[INDIETRO](#) [PROSEGUI](#)

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**.

✓ **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.



COMUNE DI PIANO DI SORRENTO

Città Metropolitana di Napoli

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.

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 o eseguirne di nuovi in completa autonomia
- News: per accedere alle comunicazioni e notifiche pubblicate dall'Ente Gestore
- Utility: per poter usufruire di utilità come il "*Cambio della password*".

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 della Società di ristorazione.

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



COMUNE DI PIANO DI SORRENTO

Città Metropolitana di Napoli

