

Ovada, li 27/08/2019

## INFORMATIZZAZIONE SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA COMUNE DI SPOTORNO

A partire dall' anno scolastico 2019/20, cambierà il software per la gestione del servizio mensa, molte funzionalità saranno simili, ma varieranno la grafica e i codici di utilizzo.

Il servizio mensa opererà sempre in modalità PREPAGATA: significa quindi che sarà necessario effettuare delle ricariche di importo libero prima dell'utilizzo del servizio e l'addebito della presenza andrà a decurtare il costo del pasto dall'ammontare della ricarica.

Ad ogni bambino forniremo un codice che lo identificherà all'interno del sistema sia per i pagamenti, sia per le presenze.

L'anagrafica del bambino, conterrà tutte le informazioni per gestire sia la presenza a scuola (scuola, classe, giornate di servizio mensa, ecc) sia per la produzione in cucina (dieta), sia per la gestione dei pagamenti e documentazione (ricariche, dichiarazione per il 730, estratti conto ecc)

### COME SI EFFETTUA LA RICARICA PRESSO IL NEGOZIANTE CONVENZIONATO?

Comunicando al negoziante l'importo che vorrete versare e il **Codice Utente** personale dell'alunno interessato.

Al termine dell'operazione riceverete, a conferma dell'avvenuta ricarica, una ricevuta che dovrà essere conservata per ogni eventuale verifica.

### Il punto di ricarica convenzionato al pagamento e':

- **Edicola 71**, Viale Europa 43

Sarà possibile versare tramite contanti o pago-bancomat, senza addebito di commissioni

In alternativa al classico canale di pagamento presso il punto vendita convenzionato descritto in precedenza, Sarà possibile ricaricare il proprio conto mensa collegandosi alla pagina web <https://www1.eticasoluzioni.com/spotornoportalegen> inserendo le proprie credenziali

Una volta effettuato l'accesso al portale, si potrà ricarica tramite la generazione del MAV ONLINE oppure tramite carta di credito on line.

### MAV ON LINE

Potrete generare il codice MAV di pagamento accedendo alla sezione **Pagamenti** -> **Effettua una ricarica** e indicando l'importo che si desidera ricaricare.



L'importo si potrà selezionare dalle scelte proposte ad importo prefissato (es. *Ricarica da 10 Euro*) oppure, in alternativa, inserendolo manualmente nella sezione della **Ricarica Personalizzata** come è possibile riscontrare dalla seguente immagine:

### Ricarica Pre-Pagato



**Ricarica Da 10 Euro.**  
04/09/2017  
RICARICA



**Ricarica Da 20 Euro.**  
04/09/2017  
RICARICA



**Ricarica Da 50 Euro.**  
04/09/2017  
RICARICA



**Ricarica Da 100 Euro.**  
04/09/2017  
RICARICA

### Ricarica Personalizzata

Euro

RICARICA

Una volta effettuata la scelta o imputato l'importo, premere su **Ricarica**: sarà necessario selezionare in seguito

**Pagamento MAV**  **Pagamento MAV** e premere il tasto **Prosegui**.

Prima di confermare la generazione del MAV, verrà proposta una schermata di riepilogo dell'importo da ricaricare con le informazioni relative all'utente sul quale si intende effettuare l'operazione. Per finalizzare la generazione del MAV, sarà necessario accettare il costo fisso del servizio di € 1.20 e premere il tasto **Genera Mav**.

### Dati Ricarica

**Utente:** Prova Prova  
**Saldo:** 1309,5  
**Fascia:** Fascia esente alunno

Il costo del servizio a carico dell'utente pari a €, verrà detratto dopo la registrazione del pagamento nel sistema.

Accetto il costo del servizio (Obbligatorio)

INDIETRO GENERA MAV

### Pagamento



04/09/2017  
20002

**Totale: €10**

A questo punto, come riportato nell'immagine che segue, il sistema genererà un codice (**CODICE MAV**) necessario per effettuare il pagamento. All'occorrenza è possibile stampare il bollettino MAV: sarà sufficiente cliccare sul MAV appena generato per visualizzarlo e stamparlo tramite tasto di stampa preposto.

✓ Ottimo! Mav generato correttamente, clicca sul MAV desiderato per stamparlo.

X

DATA RICHIESTA	IMPORTO	CODICE MAV	SERVIZIO	STAMPA
05/09/2017	11,2	05000950791571904	REFEZIONE	

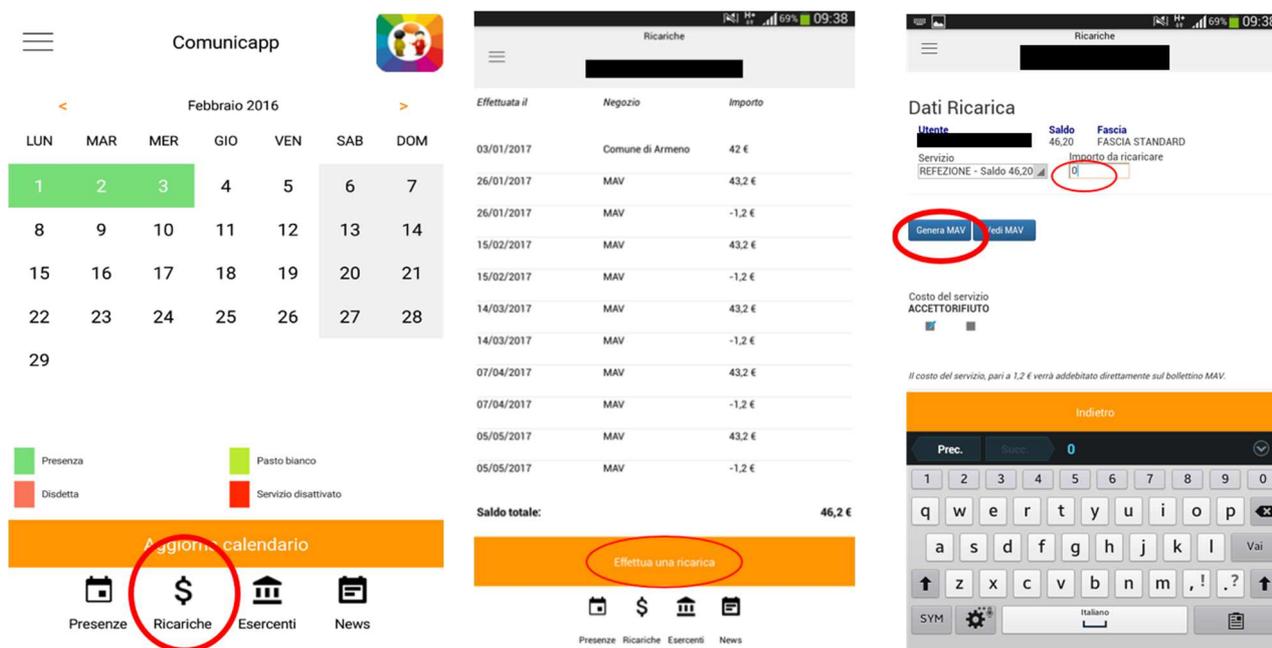
Il bollettino MAV sarà comunque sempre stampabile, fino a che non verrà pagato, attraverso la sezione **Pagamenti -> MAV da Pagare**

Una volta generato il codice MAV da subito sarà possibile effettuare la ricarica attraverso una delle seguenti modalità:

- presso ogni sportello bancario d'Italia, anche non nel territorio comunale e anche senza essere correntista
- tramite Home Banking personale alla sezione "pagamento MAV"
- tramite sportelli ATM bancari abilitati alla sezione "Pagamento MAV"

Una volta effettuato il pagamento, la registrazione sul Portale Genitori della transazione economica avvenuta verrà visualizzata entro le 48 ore successive.

Potrete inoltre accedere alla sezione "Ricariche" della ComunicApp, premere "Effettua una ricarica" e generare un Mav di pagamento compilando i campi richiesti come illustrato sotto.



The image displays three screenshots from the ComunicApp mobile application. The first screenshot shows a calendar for February 2016 with the 'Ricariche' icon circled in red. The second screenshot shows a list of transactions with columns for 'Effettuata il', 'Negozio', and 'Importo'. The third screenshot shows the 'Dati Ricarica' form with fields for 'Utente', 'Saldo', 'Fascia', 'Servizio', and 'Importo da ricaricare', with the 'Genera MAV' button circled in red.

## CARTA DI CREDITO ON LINE

Analogamente, selezionando "Carta di Credito", verrete reindirizzati al portale del fornitore di servizi di pagamento Nexi, dove inserendo i dati della carta, potrete ricaricare il conto mensa come nei comuni e-commerce. (non sono previste commissioni)

## MYBANK

Sempre dal portale genitori, selezionando il canale di pagamento MYBANK, verrete reindirizzati al Vs home-banking da cui potrete ricaricare il credito tramite bonifico, sarà automaticamente rendicontato.

## RID

Richiedendo il modulo di accettazione mandato tramite posta elettronica all'indirizzo [buonopasto@camst.it](mailto:buonopasto@camst.it), sarà possibile attivare il pagamento tramite RID. (non sono previste commissioni)  
L'addebito sarà generato a consuntivo, ogni inizio mese verranno verificate le presenze del mese precedente e l'importo corrispondente sarà addebitato tra i giorni 20 e 30 del mese successivo.  
Esempio: l'importo corrispondente ai pasti consumati nel mese di ottobre sarà addebitato a fine mese di novembre.

### COME SI PUO' VERIFICARE LA SITUAZIONE DELLA RICARICA?

Sarà possibile verificare la situazione aggiornata del credito e dei giorni di presenza accedendo con le proprie credenziali al portale genitori, all'indirizzo <https://www1.eticasoluzioni.com/pontcanaveseportalegen>  
Se il sistema indica **"password scaduta"** basta seguire la procedura per il cambio password (esempio nuova password rispettante le condizioni: Marco2001!). In caso di smarrimento, la password potrà essere recuperata tramite il bottone "Hai dimenticato la password presente nella pagina di login"  
Verrà inoltre offerto un servizio denominato "SMS ALERT", ogni mese riceverete un sms o mail in caso di saldo a debito.

Inoltre nell'area riservata, dal mese di marzo, sarà possibile scaricare la dichiarazione relativa alle spese sostenute per il servizio mensa nell'anno solare precedente;  
sarà sufficiente cliccare sul bottone pagamenti e selezionare "dichiarazione 730".  
Per poter scaricare la ricevuta è necessario abilitare i POP-Up sul proprio dispositivo.  
La certificazione disponibile da marzo 2020, comprenderà i pagamenti fatti dal 01/07/19, al 31/12/2019; da marzo 2021, saranno disponibili tutti i pagamenti fatti nell'anno solare precedente.

Potrete monitorare il Vs conto mensa anche tramite la APP "comunicapp", scaricabile gratuitamente dallo store del proprio smartphone; per accedere è necessario inserire le stesse credenziali di accesso utilizzate per il login sul portale genitori web.

Dalla APP è possibile verificare i pasti consumati, le ricariche effettuate ed eventuali avvisi.

### MODALITA' DI PRENOTAZIONE DEL PASTO

Con l'introduzione del nuovo sistema informatico, il pasto sarà automaticamente prenotato nei giorni in cui è previsto il servizio mensa, in caso di assenza o non utilizzo sarà necessario comunicare la disdetta del pasto **entro le ore 9.30** del giorno stesso, tramite uno dei seguenti canali:

- APP "Comunicapp"
- Portale genitori web
- Chiamata al risponditore automatico.

Si precisa che se il pasto non sarà stato disdettato, verrà addebitato.

Di seguito la guida per l'utilizzo corretto delle modalità sopra descritte.

### *Applicazione per Smartphone iOS, Android e Windows Phone*

In pochi semplici passaggi l'utente potrà richiedere il pasto in bianco, disdire il pasto, disdire il servizio per più giorni (assenza lunga) e riattivarlo nuovamente in caso di necessità. Basterà scaricare l'applicazione **"ComunicApp"** direttamente sul proprio Smartphone iOS, Android e su tablet Android dotati di accesso ad Internet ed effettuare l'operazione scelta.

Si precisa che l'APP non è supportata su iPad per sistemi iOS e in generale su dispositivi Windows Phone: per questi dispositivi sarà comunque possibile accedere via browser (Google Chrome,

Firefox, ecc..) al Portale Genitori per usufruire delle stesse funzionalità dell'APP (si veda a tal proposito il paragrafo Portale Genitori).

Di seguito, alcune immagini dell'APP "ComunicApp".



LOGO



Login e scelta comune



Home Page



Calendario



Scelta disdetta, pasto in bianco,  
Attivazione/disattivazione servizio



Dati Utente



Esercenti



Menu di  
navigazione

### Download e Upgrade App

Le applicazioni sono soggette a compatibilità: prima di effettuare il Download dell'applicazione accertarsi che il terminale utilizzato sia compatibile. I dettagli sono disponibili direttamente sugli Store.

Le tempistiche di Upgrade dell'App sono soggette a variabili direttamente dipendenti dallo Store di pubblicazione in base al sistema operativo del terminale: ogni Store ha tempistiche differenti e non si può pertanto garantire su ognuno di essi la medesima tempestività di aggiornamento.

### Orari di operatività

La disdetta del pasto tramite APP non ha orari di operatività predefiniti in quanto la disdetta può essere effettuata in qualsiasi momento, ad eccezione del caso in cui si voglia disdire un pasto per il giorno stesso: in tale caso la disdetta dovrà essere effettuata entro le ore 9.30 del mattino dell'assenza. Nel caso appena citato, oltre l'orario limite, la disdetta non sarà processata e quindi contabilizzata a sistema. Si sconsiglia di non ridursi a procedere alla disdetta nell'intorno degli orari limite comunicati, onde evitare eventuali non sincronizzazioni tra l'orologio del vostro dispositivo mobile e il sistema centralizzato di validazione che potrebbero causare la non presa in considerazione della vostra disdetta.

### *Telefonata tramite Voce Guidata*

L'utente dovrà semplicemente chiamare numero il numero verde **800662452** da rete fissa oppure il numero **0294757505** da rete mobile e seguire la voce preregistrata che lo indirizzerà e lo seguirà durante le diverse operazioni. Le operazioni possibili sono mostrate nella figura esplicativa seguente:



### 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 le ore 9.30 del mattino dell'assenza. Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e quindi contabilizzata a sistema. Si sconsiglia di non ridursi a procedere alla disdetta nell'intorno degli orari limite indicati 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

### Portale Genitori

E' necessario un PC collegato ad internet e accedere al Portale Genitori da un qualsiasi Browser Internet (si consigliano le versioni più recenti). Le login di accesso al portale genitori sono disponibili nella lettera distribuita all'utenza dal comune e/o società di ristorazione.

Le disdette dei pasti dal sito potranno essere effettuate anche con largo anticipo, 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. Selezionando la data, vi verranno proposte diverse funzionalità tra cui la 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.

Di seguito proponiamo le immagini della sezione del portale genitori in cui è possibile effettuare quanto sopra menzionato:

Servizio:

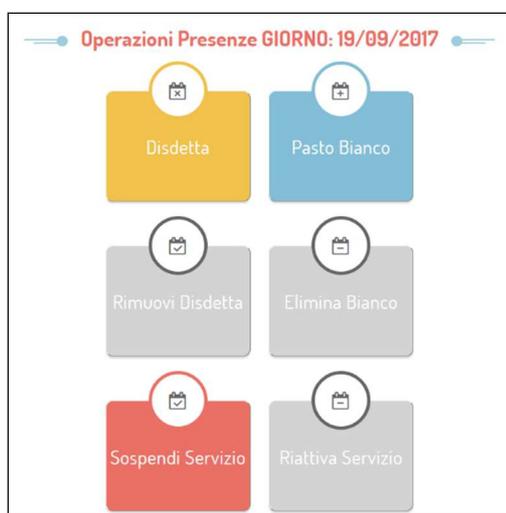
Mese:  Anno:

Num. Presenze:

Sospendi Servizio

LU	MA	ME	GI	VE	SA	DO
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

### Portale Genitori 1: Visualizzazione del calendario per effettuare disdette o altre operazioni



*L'opzione "Sospendi Servizio" corrisponde all'assenza prolungata sul precedente software. Si consiglia di utilizzarla solo per disdire lunghi periodi, in quanto una volta inserita, è necessario riattivare il servizio per avere nuovamente la prenotazione del pasto*

### **Portale Genitori 2: Menu delle operazioni possibili per il giorno di calendario selezionato**



### **Portale Genitori 3: Esempio di situazione presenze e disdette in calendario**

#### **Orari di operatività:**

Tramite il Portale Genitori, come succede per l'APP, la disdetta del pasto non ha orari di operatività in quanto è possibile effettuarla in qualsiasi momento, ad eccezione del caso in cui si voglia disdire un pasto per il giorno stesso: in tale caso la disdetta dovrà essere effettuata entro le ore 9.30 del mattino dell'assenza. Nel caso appena citato, oltre l'orario limite, la disdetta non sarà processata e quindi contabilizzata a sistema. Si sconsiglia di non ridursi a procedere alla disdetta nell'intorno degli orari limite indicati onde evitare eventuali non sincronizzazioni tra l'orologio del vostro PC e il sistema centralizzato di validazione che potrebbero causare la non presa in considerazione della vostra disdetta.

#### **DOVE DEVO RIVOLGERMI PER INFORMAZIONI:**

Per qualsiasi chiarimento in merito alla nuova procedura potrete contattare la Ditta Camst srl al n. 0143836050 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.00 o tramite posta elettronica all'indirizzo [buonopasto@camst.it](mailto:buonopasto@camst.it)

Confidando in una proficua collaborazione Vi rivolgiamo i nostri più cordiali saluti.