

**GUIDA AL SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA a.s. 2020/ 2021 DEL COMUNE DI
SULMONA**

**INFORMATIZZAZIONE SISTEMA RILEVAZIONE PRESENZE E PAGAMENTI –
PORTALE ON LINE**

PUNTO 1) - NATURA E FINALITA' DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

1. Il servizio di ristorazione scolastica costituisce un servizio pubblico a domanda individuale ed è finalizzato ad assicurare ai bambini ed agli alunni la partecipazione all'attività educativa e scolastica per l'intera giornata, contribuendo alla realizzazione del diritto allo studio per tutti i bambini e ragazzi del territorio comunale.
2. Oltre a consentire la permanenza a scuola degli alunni che frequentano percorsi didattici con rientro pomeridiano, la ristorazione scolastica rappresenta un importante momento educativo e di socializzazione condiviso con la scuola.

**PUNTO 2) ISCRIZIONE E RICONFERMA AL SERVIZIO REFEZIONE:
REGISTRAZIONE SUL PORTALE MENSA E PAGAMENTI**

Il Comune si è dotato di un **sistema di informatizzazione dei pasti** della Mensa scolastica attraverso l'introduzione di un software e di un conto elettronico prepagato” (sistema in modalità prepagata) per la tracciabilità informatizzata delle presenze, dei consumi e dei pagamenti del servizio in conformità alle normative vigenti in materia, per la riscossione dei proventi/corrispettivi, con gestione dell'intero processo, che offre la possibilità :

- di visualizzare, monitorare e verificare sempre in tempo reale dati e informazioni sui consumi dei pasti, lo stato dei pagamenti dei pasti (conto elettronico on-line e credito dei consumatori), le presenze e l'andamento del servizio refezione, anche mediante ampia reportistica a fini di controllo, di analisi statistica, per elaborazioni dati;
- di documentare e attestare le spese sostenute dall'utente, anche attraverso accesso diretto del titolare del conto di pagamento.

In considerazione del ritardato avvio dell'anno scolastico e in previsione dell'attivazione del servizio di refezione, le **domande per la determinazione delle tariffe del servizio mensa a.s. 2020/2021** per fascia Isee (esenzione o agevolazione tariffaria) secondo gli scaglioni e la quota stabilita con Deliberazione G.C. n. 26 del 14.02.2020, potranno essere validamente presentate all'Ufficio Protocollo (personalmente o tramite posta elettronica protocollo@pec.comune.sulmona.aq; protocollo@comune.sulmona.aq e non oltre il giorno **8 ottobre 2020** mediante la specifica modulistica disponibile sul sito web del Comune di Sulmona, presso l'Ufficio Istruzione – Caserma Pace nonché presso gli Istituti comprensivi scolastici.

All'esito dell'istruttoria delle domande presentate e delle verifiche amministrative, il Comune collocherà ciascun richiedente nella fascia di pagamento a cui ha diritto, in relazione alla documentazione Isee prodotta.

I fruitori del servizio che non avranno presentato domanda per l'esenzione o l'agevolazione tariffaria nei termini previsti, potranno usufruire della mensa a tariffa piena (corrispondente alla Fascia 10)

PRIMA ISCRIZIONE

Gli utenti dovranno in ogni caso eseguire la **propria iscrizione** nel sistema informatizzato per la refezione scolastica per la rilevazione delle presenze e pagamenti, accessibile tramite il *sito del Comune* (www.comune.sulmona.aq.it) cliccando su **“Portale Mensa Scolastica servizio on line per i genitori”** da P.C., smartphone e tablet o collegandosi direttamente al link appositamente creato (<https://comunedisulmona.epspacloud.it>).

RICONFERMA

Per gli utenti che già fruiscono del servizio mensa si rammenta che occorre effettuare il rinnovo dell'iscrizione in modalità on line, attraverso il portale <https://comunedisulmona.epspacloud.it/> al quale si può accedere direttamente, oppure attraverso il sito internet del Comune di Sulmona, entrando nella sezione "Refezione scolastica" e cliccando sulla scritta "Portale mensa scolastica servizio on line per i genitori".

Per effettuare il rinnovo dell'iscrizione il familiare dell'alunno deve collegarsi, all'area riservata del portale <https://comunedisulmona.epspacloud.it/>. Una volta entrato potrà consultare - cliccando su "Guida Rinnovo Iscrizione" - la procedura che spiega puntualmente come rinnovare l'iscrizione. Si invitano altresì i familiari a controllare i dati personali presenti nel proprio profilo utente ed inoltrare mediante il sistema telematico, il proprio documento di riconoscimento in corso di validità.

La procedura prevede la registrazione e rilevazione automatica dei pasti effettivamente consumati a mensa e la riscossione degli importi dovuti per il servizio di mensa scolastica attraverso un sistema in modalità prepagata. Ogni alunno iscritto al servizio di refezione scolastica ha associato un conto mensa, consultabile dall'area riservata dei familiari associati all'alunno stesso; tale conto mensa dovrà essere ricaricato, eseguendo versamenti secondo le modalità in seguito illustrate, e su tale conto verranno addebitati gli importi dovuti per i pasti effettivamente usufruiti giornalmente.

Ai fini della detrazione fiscale della spesa sostenuta per la mensa sarà fornita dichiarazione annuale per i pagamenti effettuati in ciascun anno solare.

PUNTO 3) RILEVAZIONE DEL PASTO GIORNALIERO

Già a partire dal mese di gennaio 2020 è in vigore un metodo innovativo per la rilevazione delle presenze. Il sistema si sviluppa attraverso la disdetta del pasto del bambino e non sulla rilevazione della presenza in classe dell'alunno la mattina. Ogni giorno, ogni bambino risulterà automaticamente presente.

Qualora il bambino non dovesse essere presente in un determinato giorno, sarà cura del genitore comunicare la disdetta pasto al sistema informatizzato tramite SMS oppure facendo accesso alla piattaforma WEB già accessibile a tutti per pagamenti e iscrizioni, raggiungibile come noto al seguente link <https://comunedisulmona.epspacloud.it/>

Il pasto verrà rilevato giornalmente, automaticamente dalla piattaforma e supervisionato dagli addetti al servizio mensa presso la scuola che verificheranno la presenza dell'alunno in refettorio. Dal conto unico mensa, quindi, verranno scalati solo i pasti effettivamente consumati. La disdetta del pasto dovrà arrivare entro le ore 09,30. Questo flusso di informazioni genererà automaticamente al Centro di Cottura il report con il numero dei pasti da produrre per ciascuna scuola e classe evidenziando le diete speciali ed i pasti in bianco, eventualmente richiesti senza arrecare disturbo all'attività didattica in corso. Si ricorda che sulla piattaforma web è possibile prendere visione del menù giornalieri e settimanali.

Pertanto, in mancanza di disdetta da parte del genitore, il pasto sarà prodotto e quindi automaticamente addebitato. Si ribadisce che la **DISDETTA DEL PASTO** va comunicata **ENTRO LE ORE 9,30** del giorno di assenza come segue:

MODALITA' DI DISDETTA DEL PASTO ENTRO LE ORE 9,30

1) TRAMITE PORTALE WEB

Accedere alla propria AREA RISERVATA da qualsiasi dispositivo che abbia un collegamento ad INTERNET, cliccare sul tasto AZIONI selezionare COMUNICAZIONI-scegliere uno o più giorni (dal -al) -si aprirà un riquadro che consentirà di inserire l'ASSENZA oppure, se necessaria DIETA in BIANCO.

La modalità on line consente di eseguire le suddette operazioni anche nei giorni precedenti. Dal CALENDARIO PASTI è possibile verificare i giorni di assenza oppure di presenza inseriti. La prenotazione del PASTO IN BIANCO è visualizzata con le forchettine di colore arancio nel giorno di riferimento.

2) TRAMITE INVIO SMS entro le ore 9,30

Inviare un SMS nel giorno di assenza al seguente numero di sistema 4390003264 con testo composto dal codice PAN che identifica l'alunno, seguito dalla scritta assente, esempio 5578 assente **NON INSERIRE ULTERIORI CARATTERI O SPECIFICHE NEL TESTO SMS INVIARE SMS UNICAMENTE DAL CELLULARE CHE RISULTA ASSOCIATO AL FAMILIARE DEL BAMBINO.**

Sulla base di tale rilevazione vengono registrate successivamente le presenze a sistema e quindi addebitato il pasto consumato. Al momento dell'inserimento della presenza a sistema, l'importo risulterà addebitato. Il saldo del conto risulterà progressivamente aggiornato ad ogni pasto addebitato e ad ogni ricarica/pagamento effettuato.

Qualora un alunno si assenti da scuola senza che ne sia stato dato preventivo avviso con le modalità suindicate, il pasto anche se non consumato sarà comunque addebitato.

PUNTO 4) CONTO PAGAMENTO MENSA

La verifica del credito residuo del conto mensa si può effettuare sul sito internet.

Su tale sito si può controllare il dettaglio dei propri movimenti, avere tutte le informazioni relative al servizio ed essere aggiornati costantemente su novità o avvisi importanti.

Il **Comune di Sulmona** ha aderito al sistema nazionale dei pagamenti **PagoPa**, la piattaforma che consente a cittadini e imprese di effettuare pagamenti verso le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi di pubblica utilità in modalità elettronica, offrendo l'opportunità, all'utente che usufruisce di un servizio, di scegliere:

- il prestatore del servizio di pagamento (Banca, Istituto di pagamento, Poste)
- il canale tecnologico di pagamento preferito.

PagoPA è un ecosistema di regole, standard e strumenti definiti dall'Agenzia per l'Italia Digitale e accettati dalla Pubblica Amministrazione, dalle Banche, Poste ed altri Istituti di pagamento (Prestatori di servizi di pagamento – PSP) aderenti all'iniziativa.

PagoPA garantisce a privati e aziende:

- sicurezza e affidabilità nei pagamenti;
- semplicità e flessibilità nella scelta delle modalità di pagamento;
- trasparenza nei costi di commissione.

PagoPA garantisce alle pubbliche amministrazioni:

- certezza e automazione nella riscossione degli incassi;
- riduzione dei costi e standardizzazione dei processi interni;
- semplificazione e digitalizzazione dei servizi.

Per effettuare il pagamento del servizio mensa un familiare, dopo aver effettuato l'accesso con le credenziali ricevute via SMS al portale di gestione del servizio <https://comunedisulmona.epspacloud.it/> può scegliere tra più opzioni di pagamento:

1. Generare Avviso Pagamento: con questa procedura verrà generato un avviso di pagamento in pdf. Con questo avviso, stampato o mostrato a video, si può:

- A. pagare direttamente presso le tabaccherie, ricevitorie, edicole e bar che abbiano servizi Lottomatica, Sisal e Banca 5 convenzionate per il PagoPA. Gli elenchi dei punti vendita di Sisal, Lottomatica e Banca 5 sono consultabili nelle rispettive homepage:

<https://locator.sisal.com/>

<https://www.lottomaticaitalia.it/it/cerca-il-punto-vendita>

<https://www.banca5.com/>

- B. pagare con il sistema online Sisalpay e la relativa app: <https://www.sisalpay.it/servizi/pagamenti/multe-e-tributi/pagopa>: PAGARE ONLINE - Selezionare "Paga online" e inserire il codice IUV e il codice fiscale dell'ente; - Selezionare la modalità di pagamento e confermare l'operazione. PAGARE TRAMITE APP - Dalla homepage della app selezionare la funzionalità "Scatta e Paga", inquadrare il QRCode del bollettino per acquisire automaticamente i dati oppure inserirli manualmente; 4 - Selezionare il metodo di pagamento e confermare l'operazione;
- C. pagare presso la propria banca
- D. pagare con la APP della propria banca e lo smartphone, utilizzando il QRCODE riportato in basso a destra;
- E. pagare presso qualsiasi banca che sia abilitata al PAGOPA, anche senza essere correntisti della stessa, mostrando l'avviso stampato o visualizzando lo stesso a video;

F. pagare con il proprio home banking ed i dati riportati sul bollettino, selezionando dalla homepage il servizio PAGOPA

2. Pagare direttamente online:

- A. tramite carta di credito/debito
- B. tramite proprio conto corrente (modalità My Bank) All'indirizzo <https://www.mybank.eu/it/mybank/banche-e-ppsp-aderenti/> ricercando nella form il nome della propria banca, è possibile capire se questa abbia aderito al circuito MyBank e quindi pagare online attraverso MyBank.
- C. selezionando la voce “altri metodi di pagamento” è possibile pagare con SATISPAY, INFOCAMERE e PAYPAL.

3. Versamento con le tradizionali modalità su :

CONTO CORRENTE POSTALE INTESTATO AL COMUNE n. 12122677

o CONTO BANCARIO Iban IT94Z0538740802000000536525

In questo caso, effettuati i pagamenti, i sig.ri genitori sono tenuti a trasmettere con cortese sollecitudine alla Ditta Ep s.p.a. appaltatrice del servizio refezione scolastica (tramite **mail epsulmona@epsa.it**; o **msg-foto al numero di telefono dedicato 366/6009438**) la documentazione bancaria e/o versamenti postali attestanti i pagamenti eseguiti così da poter consentire l'aggiornamento tempestivo del proprio conto di pagamento.

PUNTO 5) CONTROLLO PAGAMENTI – SITUAZIONE CONTO E SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

È necessario che il genitore/tutore dell'utente controlli con adeguata frequenza il saldo del proprio conto mensa, **per evitare situazioni lievi o eccessive di debito**. È facoltà del Comune effettuare la messa in mora ed il recupero coattivo delle somme eventualmente non versate con addebito di spese di procedimento e interessi.

Verrà attivato un sistema di messaggistica che avviserà tramite SMS di “notifica di esaurimento del credito”, gli utenti che dispongono di un saldo positivo inferiore numero 3 pasti e/o ad un importo minimo di numero 5 pasti in negativo.

Si fa presente che **in caso di morosità e di persistenza del conto negativo**, senza il versamento delle somme dovute, fermo quanto sopra previsto:

- non sarà garantita la fruizione di ulteriori pasti, fino al ricaricamento del credito del conto
- non sarà consentita l'iscrizione al servizio mensa nell'anno scolastico successivo
- non saranno concesse rateizzazioni sui debiti accumulati

Si consiglia quindi di effettuare nel corso dell'anno scolastico pagamenti frequenti, con ricarica di importo adeguato e in relazione alla propria tariffa assegnata di fruizione del servizio (fascia di appartenenza in base all'Isee).

I genitori degli utenti che all'atto dell'iscrizione al servizio refezione scolastica non avessero comunicato un numero di cellulare, o che nel frattempo lo avessero cambiato, dovranno darne comunicazione.

La determinazione della tariffa pasto a carico dell'utente (FASCIA ISEE) è stabilita dal Comune di Sulmona.

È possibile consultare la Guida per l'utilizzo dei servizi Area Famiglia del portale di gestione del Servizio di Refezione Scolastica, scaricandola dalla propria area riservata.

PUNTO 6) CHIARIMENTI, RETTIFICHE, RIMBORSI

Gli utenti/genitori che dal Portale Mensa riscontrino sul proprio conto una errata decurtazione di uno o più pasti, possono presentare istanza di verifica entro e non oltre il 30 giugno dell'anno scolastico di riferimento.

In generale, per chiarimenti sul proprio conto mensa, pasti addebitati, pagamenti, nonché per aggiornamento dati anagrafici e frequenza scolastica, assistenza tecnica ecc., sarà possibile inviare richiesta tempestiva e motivata all'indirizzo epsulmona@epsa.it, contattare la Ditta appaltatrice al recapito telefonico dedicato **366/6009438** o, infine, rivolgendosi allo Sportello assistenza al cittadino nei giorni/orari di eventuale attivazione.

Qualora al termine dell'anno scolastico, il genitore/tutore pagante abbia sul proprio conto un credito residuo da non utilizzare nel successivo anno scolastico per la fruizione del servizio, potrà :

- chiedere alla Ditta appaltatrice EP il mantenimento del credito con facoltà di consumo per l'anno scolastico successivo
- chiedere alla Ditta appaltatrice EP di "trasferire" la somma a fratelli/sorelle o a terzi (giroconto)
- chiedere al Comune di Sulmona il rimborso dell'importo comunicando con richiesta scritta tale volontà, accompagnata dall'indicazione dei propri dati anagrafici e codice fiscale, dalla copia di un valido documento di identità, dall'Iban relativo al conto corrente sul quale accreditare l'importo.