

## Sistema di gestione del servizio di mensa scolastica

Il servizio di mensa scolastica è informatizzato e gestito dalla ditta Serenissima Ristorazione Spa di Vicenza.

Ad ogni figlio iscritto al servizio mensa, il programma assegna un **CODICE UTENTE** e una **PASSWORD** personali, che seguiranno l'alunno per tutti gli anni scolastici.

Il codice servirà per il pagamento e sarà abbinato ai dati personali di ciascun alunno, alla tariffa/pasto da pagare e all'eventuale dieta.

Di seguito vengono illustrate le modalità di utilizzo del servizio.

### 1) Come faccio ad iscrivere mio figlio?

Accedendo al Portale Genitori

<https://www4.eticasoluzioni.com/monticelloportal/egen> e seguendo le istruzioni del programma, si potranno inserire online i dati richiesti con decorrenza dal 12 Maggio al 13 Luglio 2025.

Il **CODICE UTENTE** assegnato dal programma al bambino sarà visibile nella "Lettera Credenziali" scaricabile al termine dell'iscrizione online.

In caso di iscrizione in corso d'Anno Scolastico, sarà necessario compilare il modulo di iscrizione cartaceo apposito. Da richiedere via mail a [mensa.monticello@grupposerenissima.it](mailto:mensa.monticello@grupposerenissima.it)

A convalida dell'iscrizione bisognerà effettuare una ricarica di **almeno € 20,00** nei primi giorni di **Settembre**: dopo tale versamento il servizio verrà **attivato**.

### 2) Come avviene la prenotazione giornaliera del pasto? Come disdire i pasti?

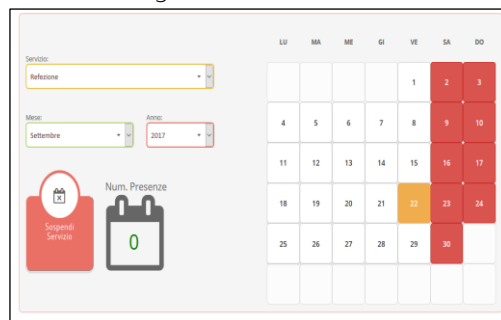
I pasti sono automaticamente prenotati ogni mattina. La **DISDETTA** del pasto è a carico del genitore/tutore e deve essere effettuata **entro le ore 9.00 della mattina** stessa del consumo del pasto.

Il genitore potrà scegliere tra i seguenti **metodi** per comunicare l'assenza del bambino al servizio mensa:

- **APP "ComunicApp"** (scaricabile direttamente dal proprio Smartphone o Tablet) selezionando nel "CALENDARIO" le date in cui vostro figlio sarà assente;



- **PC collegandosi al PORTALE GENITORI** e selezionando nella sezione "PRESENZE" le date in cui vostro figlio sarà assente nel calendario;



- **TELEFONO** con risponditore automatico contattando da telefono fisso il numero verde **800.911.194** o da cellulare il numero **02.94755308**. Verrà chiesto di digitare il **CODICE DI DISDETTA PASTO** presente nella "Lettera credenziali". Il numero è attivo **dalle ore 18.00**

del giorno precedente alle ore 9.00 del mattino stesso di assenza.

Per ulteriori informazioni si rimanda al manuale informativo caricato sul Portale Genitori.

### 4) Come faccio a pagare i pasti?

I pasti devono essere pagati **anticipatamente** con una delle seguenti modalità:

- a) pagamento presso i **punti convenzionati** in contanti e bancomat/carta di credito (senza oneri accessori).
- b) con **MAV online** dalla sezione "*pagamenti*" di App e Portale Genitori pagabile presso qualsiasi sportello bancario o tramite homebanking (con un costo operazione di € 1,20 per ogni pagamento).
- c) con **PAGOPA** dalla sezione "*pagamenti*" di App e Portale Genitori, pagabile online o tramite avviso di pagamento.

La ricarica online entra a sistema **24/48 ore lavorative** successive al pagamento.

### 5) Quali sono i punti convenzionati per i pagamenti?

1. Recarsi presso uno di questi **punti di pagamento** muniti del **CODICE UTENTE** dei figli:

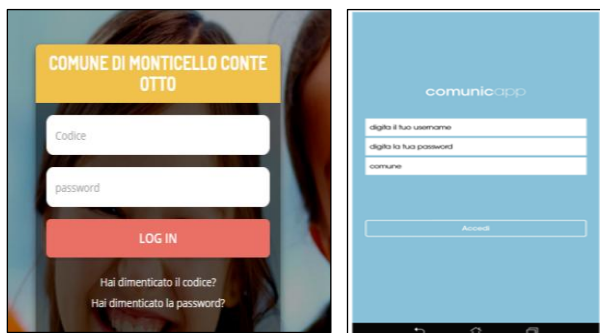
- **Frutta e Verdura Cavaliere**  
Via Roi, 44 - Cavazzale
- 2. Comunicare all'operatore:
  - il **CODICE UTENTE** del figlio;
  - la **somma** che si intende versare.

Si ricorda che i pagamenti sono distinti per ogni figlio. L'operatore effettua una "**ricarica**" sul codice personale e rilascia una **ricevuta** sulla quale risulta il versamento effettuato ed il saldo dell'operazione.

3. Controllare che sulla ricevuta siano corretti il **codice personale** e la **somma versata**. La ricevuta sarà l'unico documento comprovante il versamento e, in caso di eventuali disguidi, solo ed unicamente a presentazione della ricevuta stessa potranno essere effettuate correzioni.

**6) Come faccio a controllare il credito disponibile? PORTALE DEI GENITORI e APP**

Nel **PORTALE DEI GENITORI** e nella **APP** i genitori potranno verificare i pasti addebitati, i pagamenti effettuati, il saldo del credito e altro ancora. Per connettersi basterà inserire il **Codice Utente del figlio** e la **Password**.



Si ricorda che la responsabilità della verifica dell'ammontare del credito ancora disponibile per accedere al servizio mensa è a carico delle famiglie.

**7) Cosa succede se non pago?**

Prima dell'esaurimento del credito, il programma invierà alla famiglia 1 **sms di promemoria** per ciascun figlio (ogni venerdì pomeriggio). In caso di debito, non sarà possibile garantire la buona riuscita del servizio.

**8) Come mi viene rimborsato il credito presente in conto a fine anno scolastico?**

Il **credito residuo** a fine anno scolastico sarà automaticamente trasferito sulla gestione dell'anno scolastico successivo.

In caso di **rinuncia** anticipata al servizio o al termine del ciclo di studi, il credito verrà **rimborsato su richiesta da presentare a Serenissima Ristorazione** tramite la sezione "Anagrafica" - "Rinuncia Servizio" presente nel Portale Genitori.

In caso di **più fratelli**, il credito residuo del fratello che non usufruisce più del servizio potrà essere trasferito sul conto del fratello ancora iscritto.

**9) E se mio/a figlio/a segue una dieta particolare?**

La richiesta di una dieta speciale per allergie, intolleranze alimentari o motivi religiosi va fatta dal genitore al momento dell'iscrizione.

È **OBBLIGATORIO** inoltre allegare il **certificato medico** attestante la richiesta di variazione del menù per **patologia o intolleranza alimentare**.

Se la necessità di dieta speciale si manifesta in corso d'anno, il certificato medico dovrà essere inviato a [dieta.speciale.vicenza@grupposerenissima.it](mailto:dieta.speciale.vicenza@grupposerenissima.it).

**11) E se mio figlio/a necessita di una dieta in bianco per indisposizione?**

Il pasto bianco potrà essere prenotato, in caso di **indisposizione fisica o recente malattia del/la figlio/a**, attraverso l'App, il Portale Genitori o la telefonata al numero verde effettuando lo stesso procedimento valido per la disdetta del pasto. La dicitura da selezionare sarà "PASTO BIANCO".

Esso consiste in pasta o riso all'olio (primo) e un formaggio leggero, es. ricotta/stracchino (secondo); contorno e dessert rimarranno i medesimi previsti da menù standard.



Comune di MONTICELLO CONTE OTTO



## Servizio di Mensa Scolastica 2025-2026



Per informazioni rivolgersi a

Serenissima Ristorazione:

Mail: [mensa.monticello@grupposerenissima.it](mailto:mensa.monticello@grupposerenissima.it)

Tel. 0444/348400

Servizi Sociali

Mail: [sociali@comune.monticello.vi.it](mailto:sociali@comune.monticello.vi.it)

Via Roma, 1 – Monticello Conte Otto

Tel. 0444/947553