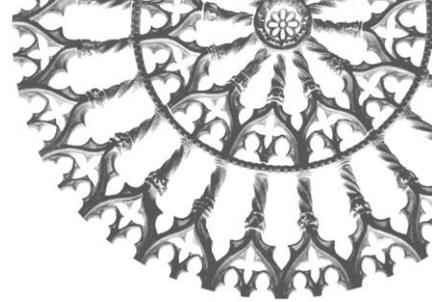




# Comune dell'Aquila

Settore Politiche Sociali e Cultura  
Via Rocco Carabba n. 6 L'Aquila



Ai Genitori di .....  
Scuola .....  
Classe .....

**Oggetto:** Servizio prenotazione mensa scolastica a.s. 2017/18

Il servizio di ristorazione scolastica è oggetto di un'importante novità organizzativa legata alla prenotazione ed al pagamento dei pasti. Con il nuovo sistema, potrete acquistare per ogni piccolo membro della Vostra famiglia utente del servizio un credito che verrà decurtato automaticamente ad ogni pasto consumato.

## **MODALITA' DI RILEVAZIONE:**

TECNOLOGIA SET

Il pasto per Vostro figlio risulterà prenotato **automaticamente ad ogni rientro previsto dalla scuola, pertanto è indispensabile dare comunicazione di assenza** del bambino/a.

La comunicazione dell'assenza deve essere comunicata attraverso i seguenti canali:

- OnLine dal portale genitori, disponibile nell'area dedicata all'interno del sito del Comune di L'Aquila [www.comune.laquila.it](http://www.comune.laquila.it), area "Amministrazione", sezione "Sociale, Scuola, Giovani"
- Tramite un SMS, seguendo le istruzioni riportate nelle pagine di seguito.
- Tramite chiamata da telefono fisso o cellulare ai numeri riportati nelle pagine di seguito.
- Tramite APP compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS, ANDROID e Windows Phone scaricabile dallo Store del proprio Cellulare e/o Tablet.

**La comunicazione di assenza dovrà essere inviata entro e non oltre le ore 09.30 del giorno stesso. Le eventuali comunicazioni inviate in ritardo daranno luogo all'addebito automatico del pasto.**

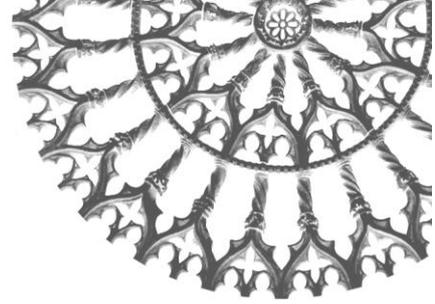
## **MODALITA'DI PAGAMENTO**

### **VERSIONE SOLO CONTANTI**

Sarà possibile pagare in contanti recandosi presso i seguenti punti vendita ed effettuando una ricarica in contanti:

- 1- **Edicola di Lolli Laura**, Piazza Battaglione Alpini – L'Aquila;
- 2- **Parafarmacia di Alessandroni Alessandro**, SS 17 bivio Onna per Paganica;

Settore Politiche Sociali e Cultura - Ufficio Diritto allo Studio  
Via Rocco Carabba, 6 - 67100 L'Aquila  
Telefono: 0862,645539 – e mail: [dirittoallostudio@comune.laquila.it](mailto:dirittoallostudio@comune.laquila.it)  
[www.comune.laquila.it](http://www.comune.laquila.it)



## Comune dell'Aquila

- 3- **Edicola di Boccanosi Marco**, Via Rocco Carabba;
- 4- **Tabaccheria/Bar di Cavalcante Anna Maria**, Via S. Emidio;

Per effettuare l'operazione sarà sufficiente comunicare il codice utente evidenziato in seguito e il valore che si desidera ricaricare.

Al termine dell'operazione riceverete, a conferma dell'avvenuta ricarica, uno scontrino contenente i dati principali di ricarica (che si consiglia di conservare per ogni eventuale occorrenza).

### **PAGAMENTO MAV**

Per effettuare le ricariche sarà possibile utilizzare anche la modalità MAV ONLINE: Potrete generare il codice di pagamento accedendo al portale a voi dedicato, nella sezione pagamenti, accettando il costo del servizio, inserendo l'importo e generando il MAV tramite apposito pulsante.

Una volta generato il codice MAV, da subito sarà possibile effettuare la ricarica con le seguenti modalità:

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

### *PORTALE DELLA COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE*

Sarà possibile verificare la situazione aggiornata del credito e dei relativi giorni di presenza digitando le credenziali di seguito fornite nell'area a voi dedicata accessibile all'indirizzo

<https://www4.eticasoluzioni.com/laquilaportalegen/login.aspx>. Qualora troviate difficoltosa la digitazione del link qui descritto sarà possibile raggiungere tale area attraverso un semplice click sul link presente nel sito del Comune [http://www.comune.laquila.gov.it/pagina1745\\_portale-genitori-mensa-scolastica.html](http://www.comune.laquila.gov.it/pagina1745_portale-genitori-mensa-scolastica.html) ".



## Comune dell'Aquila

Codice Utente:

Codice Disdetta pasti:

Numero Invio SMS: 3665860837 (costo secondo offerte/piano tariffario dell'utilizzatore)

Numero disdetta telefonica numeri fissi: 800688838 (gratuito da telefoni fissi)

Numero disdetta telefonica da cellulari: 3202041913 (secondo offerte/piano tariffario dell'utilizzatore)

Password Internet (Da modificare al primo accesso): Password:

**E' importante conservare questi dati perché sono il riferimento per tutto il percorso scolastico obbligatorio di vostro figlio.**

### APPROFONDIMENTO MODALITA' DI DISDETTA:

Il sistema è molto semplice e si basa sul fatto che ogni giorno il programma gestionale propone una prenotazione, per tutti gli iscritti al servizio, secondo il calendario scolastico e i rientri comunicati dalle competenti Istituzioni Scolastiche.

Il sistema permette le seguenti operazioni:

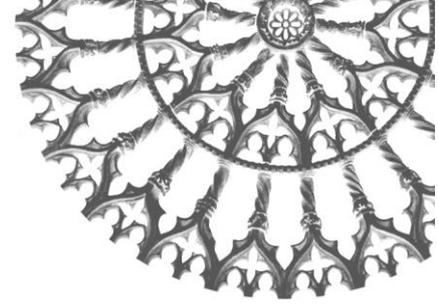
- disdetta giornaliera del pasto
- prenotazione del pasto in bianco
- comunicazione dell'assenza lunga (così da non dover effettuare una comunicazione tutti i giorni)
- riattivazione del servizio dopo l'assenza lunga (operazione necessaria per ripristinare la presenza del bambino dopo il periodo di disdetta prolungata)

**Le operazioni saranno gratuite per l'utente, ad eccezione delle telefonate al numero verde effettuate da telefono cellulare, per le quali varrà il proprio piano tariffario, qualora l'utente non disponga di pacchetti chiamate attivi. In caso di pacchetti attivi, le operazioni saranno gratuite.**

**Anche gli sms hanno un costo corrispondente al piano tariffario dell'utilizzatore.**

Il genitore dovrà gestire la disdetta del pasto tramite un servizio automatico scegliendo di volta in volta, a proprio piacere, uno dei metodi seguenti:

- 1) **Applicazione per Smartphone o Tablet iOS, Android e Windows Phone:** il genitore potrà scaricare gratuitamente l'applicazione "**ComunicApp**" per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store del terminale utilizzato. Tramite tale applicativo sarà possibile effettuare la disdetta del pasto, richiedere il pasto in bianco, sospendere per più giorni il servizio e riprendere il servizio a partire dal



## Comune dell'Aquila

giorno stabilito. Le modifiche sono registrate in tempo reale dal sistema. In aggiunta, tramite applicazione sarà possibile visualizzare presenze / assenze del proprio figlio, effettuare una ricarica, visualizzare gli esercenti e rimanere aggiornati sul servizio tramite la sezione Avvisi e News.

- 2) **Telefonata con centralino automatizzato:** il genitore, componendo **il numero sopra evidenziato**, 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. Segnaliamo che le operazioni effettuate tramite telefono possono subire ritardi unicamente nella visualizzazione della ricevuta di avvenuta esecuzione.
- 3) **PC:** per il genitore sarà possibile compiere le medesime operazioni sopradescritte accedendo tramite qualsiasi computer al portale genitori, previa identificazione con codice identificativo<sup>1</sup> e password<sup>2</sup>, cliccando con il mouse sulla casellina relativa al giorno di refezione per il quale si intende effettuare la disdetta o la prenotazione del pasto in bianco. Le modifiche vengono registrate in tempo reale dal sistema.
- 4) **Sms:** per il genitore sarà sufficiente inviare un sms al numero sopra evidenziato digitando il codice disdetta<sup>3</sup> assegnato al proprio figlio e automaticamente il pasto sarà disdetto. Un sms di conferma verrà quindi inviato dal sistema sul cellulare del genitore a conferma dell'avvenuta operazione. Qualora, entro 2 minuti dall'invio, non si dovesse ricevere il messaggio di conferma significa che la disdetta non è andata a buon fine. Riprovare con un altro messaggio oppure utilizzare uno degli altri metodi di disdetta proposti. Il genitore potrà altresì gestire la prenotazione del pasto in bianco, l'assenza prolungata e la riattivazione del servizio. Le modifiche possono venire registrate in differita dal sistema.

### 1) Applicazione per Smartphone e Tablet 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, Tablet iOS, Android o Windows Phone dotati di accesso ad Internet ed effettuare l'operazione scelta.

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



# Comune dell'Aquila



 Nome Utente \_\_\_\_\_

 Password \_\_\_\_\_

Comune

Ricordami  DISAT



Comunicapp



< Febbraio 2016 >

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM
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						

-  Presenza
-  Pasto bianco
-  Disdetta
-  Servizio disattivato

-  Presenze
-  Ricariche
-  Esercenti
-  News



# Comune dell'Aquila



Comunicapp



18/02/2016



Disdetta giornaliera



Pasto bianco



Attiva servizio



Disattiva servizio

Indietro



Presenze



Ricariche



Esercenti



News



Prova Utente

Aggiungi Utente

>

HowTo

7

LogOff

14

21

28

©Comunicapp 2015



Comunicapp



Effettuata il

Negozio

Importo

04/09/2015

Promozioni

-401,25 €

04/09/2015

Promozioni

434 €

27/10/2015

RID

61 €

25/11/2015

RID

78,75 €

11/12/2015

Contributo  
Comunale

205 €

28/12/2015

RID

71,25 €

**Saldo totale:**

**163,75 €**

Effettua una ricarica



Presenze



Ricariche



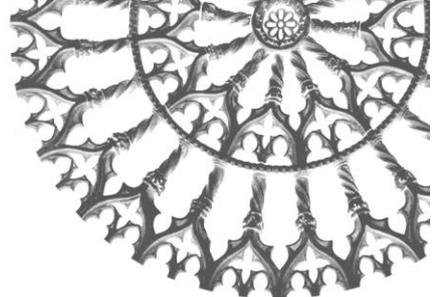
Esercenti



News

**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.**

**2) PC con un qualsiasi Browser Internet.** 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 togliere la spunta al giorno in cui vostro figlio



## Comune dell'Aquila

sarà assente. Il portale permette di consultare avvisi e comunicazioni relativi al servizio, di gestire le richieste di pasto in bianco, verificare il saldo a disposizione del bambino, consultare e stampare l'estratto conto, verificare le presenze.

  
**- Comune di Prova**

Avvisi e NewsAnagrafica**Presenze**PagamentiContattaciLogout

Servizio <input type="text" value="Refezione"/>	Mese <input type="text" value="febbraio"/>	Anno Es.:2012 <input type="text" value="2016"/>	<b>Num.Presenze febbraio 2016</b> 0
--	---	--	--

**Pasti Consumati**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
<input type="checkbox"/>																					
23	24	25	26	27	28	29															
<input type="checkbox"/>																					

**Disdetta Pasti**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
23	24	25	26	27	28	29															
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>															

\* Togli la "spunta" dalle caselle abilitate, in corrispondenza del giorno desiderato, per disdire il pasto. Per annullare la disdetta inserisci nuovamente la "spunta".

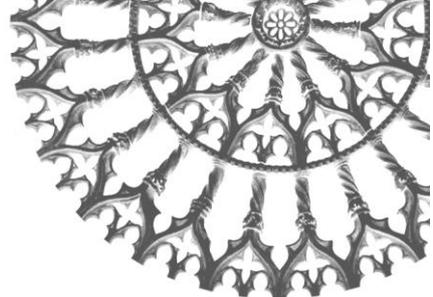
**Pasto in bianco**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
<input type="checkbox"/>																					
23	24	25	26	27	28	29															
<input type="checkbox"/>																					

\* \*Fatti la "spunta" sui caselli deciderai mangiare il pasto bianco. \*Attorno il pasto non è da essere disdetta per poter reinserire il pasto bianco.



## Comune dell'Aquila



**3) SMS.** Per effettuare in modo corretto l'operazione via SMS bisogna mandare un messaggio al **numero sopra descritto** utilizzando esclusivamente il codice di disdetta del figlio seguito da uno spazio vuoto ed eventualmente dal numero di giorni d'assenza o inserendo le lettere corrispondenti al servizio da richiedere:

**B = pasto in bianco**

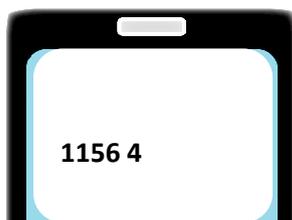
**A = annulla disdetta**

Il sistema di lettura è automatico, non necessita di aiuti o spiegazioni da parte del genitore per effettuare la disdetta.

**ATTENZIONE:** nel messaggio al codice disdetta alunno non vanno aggiunti altri caratteri o parole, diversamente l'operazione non andrà a buon fine.

- **REGOLE PER LA DISDETTA DEI PASTI VIA SMS**  
Per effettuare in modo corretto la disdetta via sms sarà necessario inviare come testo del messaggio solo ed esclusivamente il codice personale disdetta pasti (come nell'esempio), eventualmente seguito da uno spazio vuoto e dal numero di giorni d'assenza.

### ALCUNI ESEMPI PER IL CODICE PERSONALE DI DISDETTA 1156



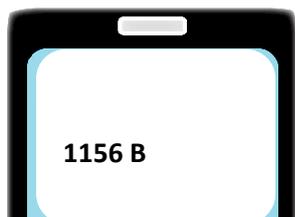
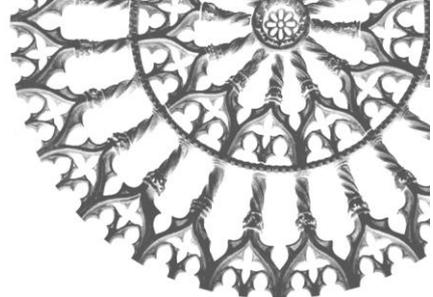


## Comune dell'Aquila

Viene disdetto il pasto per il  
giorno corrente

Viene disdetto il pasto per i **4**  
**giorni** successivi

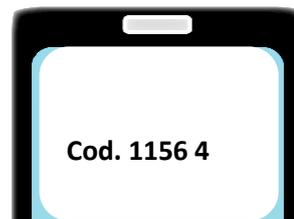
Viene **ANNULLATA** l'operazione di  
disdetta pasto (da effettuare entro  
le 9.30)



Viene **prenotato** il pasto  
"bianco" per il giorno  
corrente

**NB: Ogni carattere inserito, oltre quelli sopracitati, non verrà riconosciuto e invaliderà la richiesta di annullamento.**

### ➤ ESEMPI DI MESSAGGIO ERRATO:



I messaggi dell'esempio sono tutti NON VALIDI in quanto contengono caratteri non ammissibili.

Si ricorda che il sistema di lettura è automatico e non necessita di aiuti o spiegazioni per effettuare la disdetta.

I messaggi per la disdetta del pasto dovranno essere inviati dalle ore 18.00 del giorno precedente ed entro le ore 9.30 del mattino dell'assenza. **OLTRE TALE ORARIO LA DISDETTA NON SARÀ ACCETTATA.**



## Comune dell'Aquila

### 4) Telefono con risponditore automatico.

L'utente dovrà semplicemente chiamare **il numero sopraccitato** e seguire la voce preregistrata che lo indirizzerà e lo seguirà durante le diverse operazioni.

Le operazioni possibili sono le seguenti:



### ➤ Domande frequenti su scioperi, gite, diete speciali.

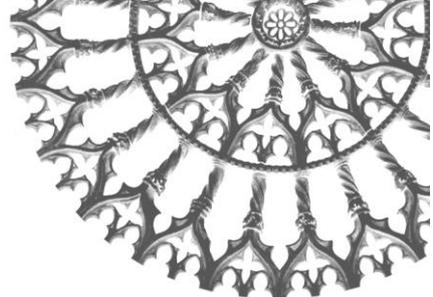
#### Come devo fare per disdire i pasti nei giorni di sciopero, assemblea sindacale, gite scolastiche?

In occasione di scioperi/assemblee sindacali, 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 (gite, sospensione dell'attività didattica, sciopero/assemblea sindacale del personale scolastico) o dagli uffici comunali (seggi).

#### 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 solo tramite presentazione di autocertificazione per le prime e di certificato medico per le seconde presso i competenti Uffici del **Diritto allo Studio**, Via Rocco Carabba, 6.



## Comune dell'Aquila

Per qualsiasi eventuale chiarimento in merito alla nuova procedura, così come per la conversione dei buoni cartacei residui, sarà possibile rivolgersi ai seguenti Uffici:

**Sportello Unificato**, sito in via Roma n. 207/A.

Aperto dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,00 / il martedì e mercoledì dalle 15,30 alle 17,30.

Recapiti telefonici: numero verde **800173666** (solo chiamate da fisso) e **0862/320728** operativo dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,30 e dalle 15,00 alle 18,00.

**Ufficio del Diritto allo Studio**, Via Rocco Carabba 6.

Lun. e Giov. dalle ore 9.30 alle ore 13.30, Merc. dalle ore 15.30 alle ore 17.30