

Note esplicative sul sistema informatizzato di gestione prenotazione pasti e pagamenti

Anche per l'anno scolastico 2018/2019 le modalità di prenotazione e pagamento dei pasti verranno gestite attraverso un moderno sistema informatizzato.

L'iscrizione al servizio di ristorazione scolastica è **obbligatoria** per tutti gli alunni che usufruiscono del servizio mensa.

A. L'ISCRIZIONE ON-LINE

È sufficiente accedere al sito portale.pastel.it e seguire la procedura guidata di registrazione. La conferma della stessa verrà seguita da una comunicazione di benvenuto via SMS o all'indirizzo di posta elettronica inseriti nella fase di registrazione.

Le iscrizioni avvengono in modalità on line.

B. FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA INFORMATIZZATO

La modalità di prenotazione dei pasti è automatica: ciascun bambino, in base al calendario scolastico, ha il pasto prenotato tutti i giorni in cui la sua classe aderisce al servizio di ristorazione scolastica. Nel caso in cui la sua classe dovesse effettuare uscite programmate, il pasto viene sospeso automaticamente dal sistema senza la necessità di alcuna comunicazione da parte della famiglia. In caso di malattia o di altro impedimento la famiglia dovrà comunicare l'assenza del proprio figlio disattivando la prenotazione del pasto per un solo giorno o per un periodo di tempo più lungo. La disattivazione della prenotazione del pasto avviene con una semplice telefonata gratuita attraverso il sistema informatico automatico secondo le modalità sotto indicate.

C. DISATTIVAZIONE DEI PASTI ATTRAVERSO TELEFONATA



All'atto dell'iscrizione al servizio, il genitore indica un numero telefonico (successivamente potrà aggiungere dal web altri 3 recapiti) dai quali intende effettuare le telefonate per segnalare le assenze del proprio bambino con conseguente cancellazione dei pasti. **La mancata segnalazione di assenza secondo le corrette procedure previste, comporta la produzione del pasto e il relativo addebito al genitore.**



ASSENZE

In casi di assenza del figlio dal servizio di ristorazione scolastica, sia giornaliera che prolungata (più giorni consecutivi), e per la riattivazione del pasto in seguito a un'assenza prolungata, il genitore dovrà effettuare una telefonata di cancellazione del pasto dalle ore 18:00 del giorno antecedente sino alle ore 09:00 del giorno di consumo del pasto. Il sistema non è attivo e non registra le telefonate effettuate in orari diversi da quelli indicati; di conseguenza, in questi casi, il pasto non viene cancellato. La chiamata deve avvenire da uno dei numeri registrati al momento dell'iscrizione, ad uno dei numeri telefonici di seguito indicati a seconda che si tratti di

Orario di attivazione servizio

Il servizio di attivazione assenza è operativo: dalle ore **18.00** del giorno antecedente fino alle ore **9.00** del giorno del servizio mensa.

assenza giornaliera o prolungata del 1°, 2°, 3° o 4° figlio che utilizza il servizio: nel caso di più figli che utilizzano il servizio, il sistema informatizzato associa ad ogni bambino (collegato al medesimo genitore) uno specifico numero telefonico. Il figlio maggiore iscritto al servizio di ristorazione scolastica è considerato primo figlio, per gli altri l'ordine è decrescente (dal più vecchio al più giovane).

La chiamata, completamente gratuita, non prevede la risposta di un operatore.

Una volta digitato il numero di telefono corrispondente al figlio che non dovrà usufruire del pasto, si attende finché la linea dà il segnale di libero e di seguito occupato. Solo in questo modo la comunicazione è andata a buon fine e l'assenza registrata. Se la linea dà subito il segnale di occupato o il sistema non emette alcun segnale vuol dire che la registrazione non è avvenuta. Attendere alcuni secondi e ripetere l'operazione.

I genitori che hanno comunicato un indirizzo di posta elettronica e/o un numero di cellulare, al termine della chiamata, riceveranno una e-mail o un SMS di conferma dell'avvenuta registrazione dell'assenza giornaliera.

In caso di mancata segnalazione dell'assenza, tramite telefonata con le modalità sotto indicate, verrà addebitato il pasto. Il pasto sarà addebitato anche nel caso in cui il figlio venga ritirato da scuola durante la mattinata per qualsiasi motivo.

ASSENZA GIORNALIERA

Permette di segnalare l'assenza del proprio figlio dal servizio mensa per un unico giorno.

Numeri di telefono da chiamare per l'assenza giornaliera:

| | | | |
|------------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
| Primo Figlio: | 049.9985161 | Terzo figlio: | 049.9985163 |
| Secondo figlio: | 049.9985162 | Quarto figlio: | 049.9985195 |

Se il genitore vuole avere una conferma dell'avvenuta registrazione, può effettuare una seconda chiamata, in questo caso si attiva una comunicazione vocale che lo avvisa che la registrazione dell'assenza è andata a buon fine. Il relativo costo della chiamata è a carico del genitore ed è legato al proprio piano tariffario.

ASSENZA PROLUNGATA

Permette di sospendere l'accesso al servizio mensa per un periodo prolungato e consecutivo. Digitato il numero corrispondente al figlio, il servizio mensa rimarrà disattivato fino a quando un'altra telefonata, allo stesso numero, lo riattiverà. La telefonata di assenza prolungata vale per il singolo anno scolastico.

Numeri di telefono da chiamare per l'attivazione dell'assenza prolungata:

| | | | |
|------------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
| Primo Figlio: | 049.9985164 | Terzo figlio: | 049.9985166 |
| Secondo figlio: | 049.9985165 | Quarto figlio: | 049.9985196 |

RIATTIVAZIONE DOPO ASSENZA PROLUNGATA

Attenzione: la riattivazione del servizio dopo una assenza prolungata può essere fatta solo dopo le 24 ore di registrazione inizio assenza.

Numeri di telefono da chiamare per la riattivazione al servizio di ristorazione scolastica dopo l'assenza prolungata:

| | | | |
|------------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
| Primo Figlio: | 049.9985164 | Terzo figlio: | 049.9985166 |
| Secondo figlio: | 049.9985165 | Quarto figlio: | 049.9985196 |

Dall'apparecchio del numero telefonico comunicato al momento dell'iscrizione si compone il numero di telefono riferito al figlio che **dovrà usufruire** della ristorazione scolastica.

I numeri di telefono per l'attivazione e disattivazione dell'assenza prolungata sono uguali. Per questo motivo occorre porre particolare attenzione quando si effettua la telefonata: attendere finché la linea dà il segnale di libero e di seguito occupato. Solo in questo modo la comunicazione è andata a buon fine e l'assenza registrata. Se la linea dà subito il segnale di occupato o il sistema non emette alcun segnale vuol dire che la registrazione non è avvenuta. Attendere alcuni secondi e ripetere l'operazione.

VERIFICA CONTEGGIO PASTI ADDEBITATI

Il sistema Pastel è integrato dalla versione "mobile" con una APP gratuita scaricabile su smartphone dove il genitore potrà comunicare le assenze dei propri figli e disporre di alcune informazioni relative alla gestione del sistema.

Scarica la tua **APP "Pastel Mobile"** inserisci le credenziali e accedi. Nella home page trovi il tuo saldo e i pulsanti per la gestione delle prenotazioni al Servizio di Ristorazione Scolastica.



Chi ha accesso ad Internet, può sempre verificare la situazione del proprio figlio (pasti addebitati, saldo a credito o a debito) collegandosi al sito internet portale.pastel.it utilizzando i codici di accesso (credenziali):

| Estrattoconto di ROSSI per: | | | | 30/11/2010 LANDINI MARTINA -3,25 -48,75 | | | |
|---------------------------------|------------|---------|-------------|---|-------|--------|--|
| LAN 3SIMO Classe 0 AREA STORICO | | | | Dicembre 2010 | | | |
| LANDINI MARTINA PRIMARIA A | | | | 01/12/2010 LANI RTNA -3,25 -52,00 | | | |
| Data | Causale | Importo | Tot. Progr. | | | | |
| Settembre 2010 | | | | 02/12/2010 LAN RTNA -3,25 -55,25 | | | |
| 14/09/2010 | LANDI TINA | -3,25 | -3,25 | 03/12/2010 LAN RTNA -3,25 -58,50 | | | |
| 15/09/2010 | LANC INA | -3,25 | -6,50 | 09/12/2010 LAN RTNA -3,25 -61,75 | | | |
| 16/09/2010 | LANC TINA | -3,25 | -9,75 | 10/12/2010 LAN RTNA -3,25 -65,00 | | | |
| 17/09/2010 | LANC TINA | -3,25 | -13,00 | 13/12/2010 LAN RTNA -3,25 -68,25 | | | |
| 20/09/2010 | LANC RTNA | -3,25 | -16,25 | 14/12/2010 LAN RTNA -3,25 -71,50 | | | |
| 21/09/2010 | LAN RTNA | -3,25 | -19,50 | 15/12/2010 LAN RTNA -3,25 -74,75 | | | |
| 22/09/2010 | LAN INA | -3,25 | -22,75 | 16/12/2010 LANC RTNA -3,25 -78,00 | | | |
| 23/09/2010 | LAN TINA | -3,25 | -26,00 | 17/12/2010 LAN RTNA -3,25 -81,25 | | | |
| 24/09/2010 | LAF RTNA | -3,25 | -29,25 | 20/12/2010 LAN RTNA -3,25 -84,50 | | | |
| 27/09/2010 | LAF RTNA | -3,25 | -32,50 | 21/12/2010 LAN RTNA -3,25 -87,75 | | | |
| 28/09/2010 | LANC RTNA | -3,25 | -35,75 | 22/12/2010 LAN RTNA -3,25 -91,00 | | | |
| 29/09/2010 | LANC RTNA | -3,25 | -39,00 | 23/12/2010 LANC RTNA -3,25 -94,25 | | | |
| 30/09/2010 | LANC RTNA | -3,25 | -42,25 | 29/12/2010 Bonifico Bancario | 48,75 | -45,50 | |
| Ottobre 2010 | | | | Gennaio 2011 | | | |
| 01/10/2010 | LAF RTNA | -3,25 | -45,50 | 10/01/2011 LAN RTNA | -3,25 | -48,75 | |
| 04/10/2010 | LAF RTNA | -3,25 | -48,75 | 11/01/2011 LAN TINA | -3,25 | -52,00 | |
| | | | | 12/01/2011 LAN TINA | -3,25 | -55,25 | |

LOGIN:
 PASSWORD:
 con la possibilità di segnalare gli eventuali errori direttamente dal sito internet nella sezione "Richiedi modifiche".

Chi non ha un accesso internet, potrà verificare in ogni momento il proprio status inviando un SMS al numero 338.2154951 con la sola lettera H: riceverà in risposta le istruzioni per i servizi informativi ricevibili via cellulare.

VERIFICA DELLA CORRETTA COMUNICAZIONE DELLE ASSENZE

Al fine di agevolare ulteriormente l'attività di verifica è consultabile anche una pagina web dove e' possibile **verificare le chiamate delle ultime 24 ore:** <http://scuole.pastel.it/lastlog.php>

Attraverso questo ulteriore strumento potrete controllare personalmente, qualora abbiate qualche dubbio sul risultato della chiamata, l'effettiva riuscita della comunicazione. Sul sito troverete infatti pubblicato l'esito delle vostre telefonate. Se la chiamata è andata a buon fine troverete la dicitura "[OK]" al contrario se doveste aver commesso un errore accanto alla chiamata in questione vedrete la dicitura "[KO] Chiamata Fuori Orario", se è avvenuta fuori degli orari stabiliti (18:00 – 9:00). In questo modo avrete anche una prova certa del corretto funzionamento del servizio.

D. PAGAMENTI

Importo da pagare

Il pagamento deve avvenire in via anticipata rispetto alla fruizione dei pasti in base alla tariffa in vigore per l'anno scolastico in corso. L'importo che ciascuna famiglia dovrà pagare sarà calcolato in modo automatico giornalmente dal sistema informatizzato. In caso di più figli che usufruiscono del servizio, verranno sommati gli importi di ciascun figlio.

Qualora non si effettuino i pagamenti nei tempi previsti, il genitore riceverà una comunicazione che avviserà dell'esaurimento del credito. Dopo un sollecito, se entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento non avrà provveduto al pagamento di quanto dovuto, sarà automaticamente sospesa l'erogazione del servizio e l'alunno non potrà accedere alla mensa scolastica; sarà inoltre messo formalmente in mora il debitore, inviando una raccomandata A/R o altra forma di notifica, con l'invito al pagamento contenente:

l'importo della somma dovuta comprensiva di eventuali spese accessorie, un termine assegnato per adempiere (non inferiore a gg. 5 dal ricevimento della messa in mora), le modalità di pagamento, l'avvertimento che, trascorso inutilmente tale termine, si procederà alla riscossione coattiva delle somme dovute comprensive degli interessi legali maturati dal giorno successivo alla data di scadenza del pagamento, nonché degli interessi moratori maturati, sulle somme dovute, dal giorno successivo alla scadenza del termine assegnato.

A fronte del mancato rispetto del termine, stante la piena titolarità in capo alla ditta delle somme da corrispondere da parte degli utenti del servizio ristorazione scolastica, la stessa disporrà in totale autonomia per l'eventuale recupero coattivo delle morosità rilevate nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti.

Credito a fine anno scolastico

Per gli alunni che proseguiranno la scuola in uno dei plessi in cui è attivo il Servizio di Ristorazione Scolastica comunale, l'eventuale saldo a credito rimarrà a disposizione per l'anno scolastico successivo. Il rimborso all'utente potrà essere richiesto direttamente a Camst all'indirizzo mail segreteria@camst.it

Modalità di pagamento

Il pagamento dei pasti può avvenire tramite le seguenti modalità:

1) **presso uno dei punti vendita convenzionati con pagamento in contanti.** Questa modalità di pagamento è **TOTALMENTE GRATUITA** per l'utenza. Le ricariche potranno essere fatte per qualsiasi importo superiore ad 1,00 €.

- presso il box informazioni del negozio "INTERSPAR" del Centro commerciale LE BRENTELLE Via della Provvidenza,1 - 35030 SARMEOLA DI RUBANO.

- presso la Cartoleria Euganea di via Rossi, 40 - 35030 RUBANO.

Sarà sufficiente identificarsi comunicando uno dei numeri di telefono indicati nel modulo di adesione al servizio mensa.

2) **Tramite "bonifico bancario",** utilizzando il seguente conto corrente intestato a CAMST Soc. Coop. a r. l. IBAN: IT 10 5 01030 02430 000063318285 – nella causale specificare nome e cognome dell'alunno e Comune di Rubano.

Si avvisano gli utenti che i tempi per accreditare i pagamenti nel sistema informatizzato dipendono dagli istituti di credito.

3) **con addebito in c/c bancario (SDD – ex RID).** Il modulo può essere richiesto inviando una mail all'indirizzo segreteriacommvicenza@camst.it. Questa modalità di pagamento avrà un costo aggiuntivo variabile a seconda delle condizioni applicate dalla Vs. banca, come avviene con le bollette di telefono, luce, acqua, ecc.

Per aggiornamento dati o per informazioni relative ai pagamenti e alla prenotazione dei pasti

Comunicazioni

Per ogni comunicazione usare esclusivamente i seguenti mezzi:

telefono 049 7968866

fax 049 9080612

SMS 338 2154951

e-mail scuole@pastel.it

proprio accesso web www.scuole.pastel.it

Le segnalazioni ed eventuali aggiornamenti o modifiche dei dati (es. nuovi numeri di telefono di riferimento, variazione indirizzo, ecc.) potranno essere effettuati:

- direttamente dal proprio accesso web;
- telefonando al numero 049.7968866 e lasciando un messaggio in segreteria telefonica;
- tramite mail indicando il numero di telefono come identificativo;
- tramite l'invio di sms ai numeri: 338.2154951, 393.2245583, 320.6326710 e 392.6472873.
- lasciando un messaggio al nr 0444 653751 (verrete richiamati quanto prima)

Richiesta informazioni

Inviando un SMS al n° 338.21.54.951 con la lettera H riceverete in risposta le istruzioni per i servizi informativi ricevibili via cellulare (ad es. inviando la lettera S riceverete il saldo disponibile).

A titolo esemplificativo si elencano alcune lettere da utilizzare per la richiesta di informazioni via SMS:

- S saldo
- U ultimo versamento
- N status alunno
- T numeri telefonici attivi
- Z cancella ultime chiamate
- W credenziali accesso internet (per chi è già registrato)

E. Cosa fare in caso di necessità di dieta speciale

La richiesta di variazione della dieta comune deve essere consegnata in Comune firmata da un genitore ed è possibile per:

- motivi di intolleranza o allergia alimentare o patologie particolari (da documentare obbligatoriamente ogni anno scolastico con certificazione medica perché, ai sensi del DPR 445/2000, la situazione non è autocertificabile).
- se il bambino è affetto da condizioni permanenti (celiachia, favismo ed altro) la prima richiesta sarà valida per tutto il percorso scolastico del bambino (il genitore/affidatario potrà munirsi di fotocopia del primo certificato medico da presentare qualora venga richiesto).
- motivi etico-religiosi che, invece, sono autocertificabili.

La richiesta dovrà contenere i dati identificativi del genitore, dell'alunno e l'indicazione del plesso scolastico frequentato.