Città di Torre del Greco
Città Metropolitana di Napoli Settore II – Servizio Pubblica Istruzione

SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA a.s. 2026/2027

MANUALE DI UTILIZZO SISTEMA INFORMATICO

PREMESSA

Il presente documento è redatto con lo scopo di fornire tutte le informazioni necessarie per gestire le iscrizioni, prenotazioni/disdette pasti, effettuare i pagamenti e identificare i canali di comunicazione con l'Ente.
Le sezioni che tratteremo sono:

- Modalità di iscrizione
- Modalità di rilevazione presenze
- Modalità di pagamento
- Comunicazione con le famiglie

MODALITA' DI ISCRIZIONE

Per iscriversi al servizio di refezione scolastica a.s. 2026/2027 per richiedere un rinnovo o una nuova iscrizione, accedere dal sito web del Comune, all'interno della pagina nel menù Servizi, cliccare su "Accedi o richiedi iscrizione al servizio di refezione scolastica" al link: https://comune.torredelgreco.na.it/servizio/richiesta-iscrizione-alla-mensa-scolastica/

PROCEDURA PER I VECCHI ISCRITTI "RINNOVO ISCRIZIONE"

Per gli utenti che risultano già registrati sulla piattaforma telematica avendo effettuato l'iscrizione negli anni precedenti.
Cliccare su **RICHIEDI ONLINE** , all'interno della pagina cliccare su **ACCEDI,** identificarsi con SPID o CIE, il genitore verrà automaticamente rimandato all'interno del Portale Iscrizioni e nella propria area personale, nella sezione **ANAGRAFICA** cliccare su **RINNOVO ISCRIZIONE.**
Sarà sufficiente inserire/modificare i dati e/o verificare quelli già censiti per poter salvare l'iscrizione. **Si raccomanda di prestare particolare attenzione nell'inserimento e/o modifica della classe, della sezione e del plesso frequentante.** L'Ente non è responsabile per la mancata erogazione dei pasti a causa dell'inserimento di una classe,sezione,plesso diverso da quello di frequenza del_proprio figlio. Una volta conclusa la procedura vi ricordiamo di stampare e conservare con cura la domanda di iscrizione e l'informativa.
Nel caso in cui si abbia diritto all'applicazione di una tariffa agevolata (ISEE inferiore a € 10.633,00), al fine di ottenere il beneficio dovrà obbligatoriamente caricare in piattaforma un ISEE in corso di validità (in formato PDF, JPG, PNG) intestato al genitore/tutore che presenta l'istanza. Se l'ISEE non viene allegato, si applica la tariffa massima.
In caso di ISEE pari a zero è altresì necessario attestare e quantificare le fonti dai quali il nucleo familiare ha tratto sostentamento, compilando e allegando all'istanza anche l'apposito modello disponibile sulla piattaforma *on line* (ISEE_0) corredato da documento di riconoscimento.
Si precisa che, una volta caricata l'istanza sulla piattaforma, il Servizio "Pubblica Istruzione" procederà, a conclusione del periodo di gestione delle iscrizioni, ad una verifica di ogni istanza e, solo a seguito dell'esito favorevole dell'istruttoria, abiliterà l'utente al servizio.
Una volta conclusa la procedura vi ricordiamo di stampare e conservare con cura la domanda di iscrizione e la lettera con le credenziali contenente il codice a 10 cifre da utilizzare per la disdetta del pasto tramite telefonata con voce guida.

PROCEDURA PER I NUOVI ISCRITTI "NUOVA ISCRIZIONE"

Nel caso in cui sia la PRIMA VOLTA che presenta istanza di iscrizione al servizio di refezione scolastica per un figlio il cui codice fiscale NON risulti già inserito in piattaforma, dovrà seguire le semplici istruzioni riportate di seguito.
Cliccare su RICHIEDI ONLINE, all'interno della pagina cliccare su RICHIESTA ISCRIZIONE ALLA MENSA SCOLASTICA, identificarsi con SPID o CIE , inserire il codice fiscale dell'alunno e premere il tasto SONO UN NUOVO ISCRITTO. Verrà richiesto di inserire un indirizzo e-mail valido, sul quale riceverete un codice da utilizzare per procedere all'iter di



iscrizione.
A questo punto sarà necessario compilare tutti i dati richiesti. Il genitore/esercente la responsabilità genitoriale potrà salvare la bozza, e successivamente procedere con l'invio dell'iscrizione.
Per inviare l'iscrizione è necessario aver portato a termine la domanda online fino all'ultimo step. Il salvataggio in bozza dell'iscrizione, infatti, non è sufficiente per considerare valida l'iscrizione. **Si raccomanda di prestare particolare attenzione nell'inserimento della classe, della sezione e del plesso frequentante**. L'Ente non è responsabile per la mancata erogazione dei pasti a causa dell'inserimento di una classe,sezione, plesso diverso da quello di frequenza del proprio figlio. Una volta conclusa la procedura vi ricordiamo di stampare e conservare con cura la domanda di iscrizione e la lettera con le credenziali.
Nel caso in cui si abbia diritto all'applicazione di una tariffa agevolata (ISEE inferiore a € 10.633,00), al fine di ottenere il beneficio dovrà obbligatoriamente caricare in piattaforma un ISEE in corso di validità (in formato PDF, JPG, PNG) intestato al genitore/tutore che presenta l'istanza. Se l'ISEE non viene allegato si applica la tariffa massima.
In caso di ISEE pari a zero è altresì necessario attestare e quantificare le fonti dai quali il nucleo familiare ha tratto sostentamento, compilando e allegando all'istanza anche l'apposito modello disponibile sulla piattaforma *on line* (ISEE_0) corredato da documento di riconoscimento.
Si precisa che, una volta caricata l'istanza sulla piattaforma, il Servizio "Pubblica Istruzione" procederà, a conclusione del periodo di gestione delle iscrizioni, ad una verifica di ogni istanza e, solo a seguito dell'esito favorevole dell'istruttoria, abiliterà l'utente al servizio.
Una volta conclusa la procedura vi ricordiamo di stampare e conservare con cura la domanda di iscrizione e la lettera con le credenziali contenente il codice a 10 cifre da utilizzare per la disdetta del pasto tramite telefonata con voce guida.

ISCRIZIONI DI FRATELLI / SORELLE DI ALUNNI GIA' PRESENTI A SISTEMA

Nel caso in cui un genitore abbia già un figlio iscritto e presente nel database e debba provvedere ad iscrivere un fratello/sorella, che inizierà ad usufruire del servizio, si dovrà seguire la stessa procedura descritta al paragrafo "PROCEDURA PER I NUOVI ISCRITTI ".

ATTENZIONE ! Affinché i pasti possano essere consegnati, è necessario avere, alla data di avvio del servizio, un SALDO ATTIVO, così come verificabile attraverso la propria pagina personale delPortale Genitori o l'apposita APP. Se non si possiede un saldo attivo, è pertanto necessario effettuare una ricarica del credito secondo le modalità di pagamento riportate nel paragrafo seguente "MODALITA' DI PAGAMENTO". Si precisa che, in caso di saldo negativo dell'utente, il sistema non consente di effettuare il rinnovo dell'iscrizione.

MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLE PRESENZE

I pasti in mensa verranno prenotati automaticamente ad ogni rientro previsto dalla scuola senza nessuna necessità di comunicazione da parte del genitore/esercente la responsabilità genitoriale. L'eventuale ASSENZA al servizio di refezione dovrà essere invece segnalata.
La comunicazione dell'assenza deve essere effettuata entro le ore 9.30 del mattino dell'assenza. Le eventuali disdette inviate in ritardo non saranno processate e daranno luogo all'addebito automatico del pasto.
Tutti i genitori, ogni giorno potranno visualizzare il dettaglio presenze del proprio bambino collegandosi al Portale Genitori ad essi dedicato o attraverso l'applicazione, chiamata "ComunicApp", compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS e ANDROID.
Ricordiamo che è possibile scaricare gratuitamente l'applicazione "ComunicApp" per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store del dispositivo utilizzato. Si precisa che l'APP non è supportata su dispositivi Windows Phone. Una volta installata l'APP è necessario effettuare il login tramite i canali di autenticazione SPID o CIE.

COME COMUNICARE L'ASSENZA

La comunicazione dell'assenza può essere effettuata attraverso i seguenti canali:

Tramite PC da Portale Genitori, disponibile nell'area dedicata all'interno del sito del Comune di Torre del Greco alla sezione SERVIZI – ACCEDI O RICHIEDI ISCRIZIONE AL SERVIZIO DI REFEZIONE.

Città di Torre del Greco
Città Metropolitana di Napoli Settore II – Servizio Pubblica Istruzione

Tramite APP "ComunicApp" compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS e ANDROID, e scaricabile dallo Store del proprio Cellulare e/o Tablet.

Tramite chiamata con Voce Guida da telefono fisso o cellulare al numero di telefono 029-4757575.

Il sistema è molto semplice e si basa sul fatto che ogni giorno, il sistema automatico effettua una prenotazione per tutti gli iscritti al servizio secondo il calendario scolastico e i rientri comunicati dalle competenti Istituzioni Scolastiche. In caso di assenza, il Genitore dovrà comunicarlo.
Il sistema permette quindi di effettuare:

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

Inoltre, se necessario, è possibile effettuare la prenotazione del pasto in bianco per un giorno specifico e **per non più di tre giorni al mese.**

Tramite PC - Portale Genitori
Per il genitore è possibile compiere le operazioni sopra descritte anche tramite il Portale Genitori mediante l'utilizzo di qualsiasi computer connesso ad internet, accedendo tramite SPID o CIE.
Accedere alla sezione Presenze e premere nel calendario sul giorno di refezione per il quale si intende effettuare la disdetta o la prenotazione del pasto in bianco.
Selezionando la data, verranno proposte le scelte: disdetta giornaliera, disdetta prolungata e la prenotazione del pasto bianco.
Le date con sfondo **ROSSO** non sono disponibili in quanto catalogate come SERVIZIO REFEZIONE NON EROGATO. Le modifiche vengono registrate in tempo reale dal sistema.

Tramite APP - Applicazione per Smartphone o Tablet iOS, Android
Accedendo all'applicazione "ComunicApp" per Smartphone e Tablet si potrà accedere alla sezione Calendario e selezionare il giorno di refezione per cui si vuole effettuare la disdetta o la prenotazione del pasto in bianco. Le modifiche sono registrate in tempo reale dal sistema.
Tramite l'applicazione è possibile, inoltre, visualizzare le presenze/assenze del proprio figlio, effettuare una ricarica, e rimanere aggiornati sul servizio tramite la sezione Avvisi e News.

Orari di operatività
La disdetta del pasto tramite ComunicApp e Portale Genitori può essere effettuata in qualsiasi momento (anche in anticipo per i giorni successivi) ed entro e non oltre le ore 9.30 del giorno stesso di disdetta. 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 sul calendario in cui l'utente sarà assente.

Tramite chiamata con Voce Guidata
Il genitore, componendo il numero "029-4757575", sarà guidato da una voce automatica tramite la quale gli verrà chiesto di inserire il proprio CODICE DISDETTA di 10 cifre assegnato al proprio figlio consultabile dal Portale Genitori nella sezione ANAGRAFICA -> UTENTE, e inviato al genitore nella lettera con le credenziali al termine della procedura di iscrizione al servizio. Una volta riconosciuto il codice disdetta, il genitore potrà effettuare la disdetta giornaliera del pasto , richiedere il pasto in bianco, sospendere per più giorni il servizio e riprendere il servizio a partire dal giorno stabilito. La voce guidata sarà multilingua. Nello specifico, il genitore potrà selezionare la lingua e seguire la voce guida

per effettuare l'operazione desiderata.
È garantita la gratuità delle operazioni solo in caso di telefonata effettuata da telefono fisso componendo il numero verde. In tutti gli altri casi le operazioni saranno gratuite solo se previste dal piano tariffario del proprio operatore telefonico.
La disdetta effettuata produrrà una disdetta sul primo giorno utile in base al CALENDARIO DI UTILIZZO DEL SERVIZIO MENSA preimpostato dall'ente erogatore del servizio. A tal proposito, si precisa che il primo giorno utile esclude tutte le vacanze e chiusure della scuola inserite sul CALENDARIO DI UTILIZZO DEL SERVIZIO MENSA.

Di seguito qualche esempio

Disdetta posticipata in caso di giorni di chiusura:
Se oggi è lunedì e viene inserita una disdetta per il giorno successivo (martedì), ma il calendario del servizio mensa indica che il servizio è chiuso sia martedì che mercoledì, la disdetta sarà automaticamente posticipata al primo giorno utile, ovvero giovedì.
Analogamente, una disdetta effettuata di venerdì non avrà effetto su sabato o domenica (giorni solitamente non operativi), ma sarà applicata al lunedì successivo.

Annullamento delle operazioni

È sempre possibile annullare le operazioni effettuate tramite Telefonata con Voce Guidata, utilizzando nuovamente il metodo della Telefonata con Voce Guidata.

Orari di operatività

La disdetta del pasto tramite Telefonata con Voce Guida potrà essere effettuata in qualsiasi orario della giornata ed **entro le ore 9.30 per il giorno stesso**.
Se, per esempio, l'operazione selezionata dal genitore avviene anche un minuto dopo l'orario limite di disdetta, il sistema proporrà tale operazione sul primo giorno disponibile per l'utente.
Si consiglia di procedere alla disdetta con congruo anticipo rispetto l'orario limite indicato, onde evitare eventuali non sincronizzazioni tra l'orologio del sistema di gestione della chiamata telefonica e il sistema centralizzato di validazione, che potrebbero causare la non presa in considerazione della vostra disdetta.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Qui di seguito verranno illustrate le modalità di pagamento messe a disposizione dell'utenza per poter pagare i servizi offerti.

PAGAMENTO TRAMITE PIATTAFORMA PagoPA

Sarà possibile effettuare le ricariche tramite la Piattaforma PagoPA accedendo all'area web dedicata sul Portale Genitori entrando nella sezione PAGAMENTI -> EFFETTUA UNA RICARICA e indicando l'importo che si desidera ricaricare.



È possibile selezionare l'importo di ricarica fra le scelte proposte (es. Ricarica da 10 euro) oppure, in alternativa, inserendolo a piacere nella sezione Ricarica Personalizzata.
Una volta effettuata la scelta o inserito l'importo, premere su RICARICA: sarà necessario indicare se procedere al Pagamento on-line (es carta di credito, home banking, Satispay, PayPal ecc.) o se generare un Avviso di Pagamento, da poter pagare successivamente attraverso i canali abilitati sul territorio (come Banche, sportelli ATM, punti vendita SISAL, Lottomatica e Uffici Postali) o online.
Sul sito ufficiale di PagoPA è possibile consultare l'elenco aggiornato di tutti i Prestatori di Servizi più vicini a te. Per poter proseguire con la ricarica, il sistema verifica inoltre che siano presenti i seguenti dati nel portale:

- Indirizzo e-mail
- Codice Fiscale dell'utente
- Codice Fiscale del Genitore associato all'utente

Qualora uno o più dati fossero mancanti, il portale permette di inserirli premendo il tasto Clicca qui in corrispondenza dell'avviso di "Attenzione". Una volta inseriti i dati mancanti, è necessario ripetere la procedura di ricarica accedendo alla sezione:

Pagamenti -> Effettua una ricarica.

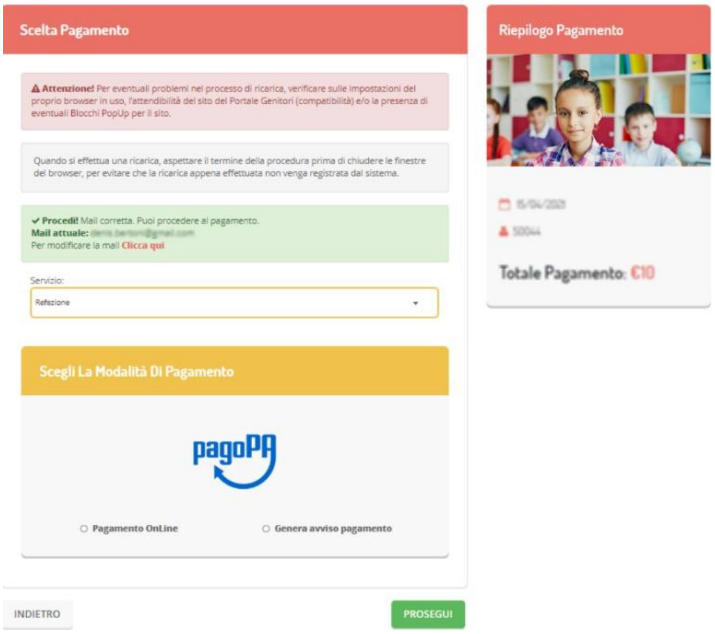
- ✓ Scelta Pagamento Online

Se viene scelta la modalità di Pagamento Online, il Portale Genitori si collegherà alla Piattaforma PagoPA alla quale dovrete accedere secondo le modalità indicate; è necessario non chiudere il vostro Browser fino a quando non avrete terminato le operazioni di ricarica e non sarete rimandati al sito del Portale Genitori. Solo quando si ritornerà sulla pagina del Portale Genitori si potrà ritenere conclusa l'operazione.

- ✓ Scelta Generazione Avviso di pagamento (IUV)

Se viene scelta la modalità "Generazione Avviso di pagamento", il sistema riporta il riepilogo dei dati della ricarica. Premere il tasto "Genera Avviso di pagamento" per proseguire.

Una volta generato l'avviso di pagamento (IUV), è possibile decidere di pagarlo online, stamparlo o eventualmente eliminarlo tramite i tasti indicati sul portale.



Si informa inoltre l'utenza, che è possibile pagare tramite l'applicazione ComunicApp su smartphone e tablet: basterà accedere alla sezione PAGAMENTI -> RICARICHE, premere sul tasto RICARICA ORA, ed effettuare le operazioni come sul Portale Genitori.

Si consiglia di effettuare la ricarica almeno 48 ore prima dell'esaurimento del credito, al fine del verificarsi di possibili disservizi non addebitabili a questo Ente, tali da causare la mancata erogazione del pasto. I pagamenti possono impiegare dai 10 minuti a 48 ore per essere registrati dal sistema.

COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE

PORTALE GENITORI

Sarà possibile verificare la situazione aggiornata del credito e dei relativi giorni di presenza accedendo all'area a voi dedicata sul Portale dei Genitori, accesso che avverrà attraverso SPID o CIE.

Riportiamo di seguito l'home page del portale genitori, dalla quale è possibile riscontrare le sezioni a cui si può aver accesso:

- ANAGRAFICA: per visualizzare i dati anagrafici del bambino e del genitore/esercente la responsabilità genitoriale;
- PRESENZE: per consultare lo storico delle presenze e per effettuare una disdetta del pasto (Tecnologia Set);
- PAGAMENTI: per consultare lo storico dei pagamenti avvenuti e per poter effettuare una ricarica attraverso i canali di pagamento abilitati;
- NEWS: per accedere alle comunicazioni e notifiche pubblicate dal Comune.

APPLICAZIONE PER SMARTPHONE O TABLET IOS, ANDROID

Il genitore/esercente la responsabilità genitoriale potrà scaricare gratuitamente l'applicazione "ComunicApp" per Smartphone e Tablet scaricabile dallo Store del proprio Cellulare e/o Tablet. , compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOs, ANDROID. Si precisa che l'APP non è supportata su iPad per sistemi iOs su dispositivi Windows Phone.
Sarà possibile, una volta installata l'APP, effettuare IL LOGIN con SPID o CIE. Attraverso ComunicApp verrà messo a disposizione uno strumento informativo a 360 gradi che permetterà al genitore/esercente la responsabilità genitoriale di essere sempre informato sulla situazione del proprio bambino, in termini di presenze in mensa e pagamenti effettuati, oltre che per le comunicazioni ufficiali da parte del Comune.
Il servizio sarà attivo in qualsiasi momento della giornata 7 giorni su 7.

MODULO 730

A decorrere dal 1° aprile di ogni anno, sarà possibile scaricare un'attestazione delle spese sostenute per la refezione scolastica, utile alla dichiarazione 730, accedendo all'area web dedicata sul Portale Genitori o nell'APP ComunicApp nella sezione PAGAMENTI -> DICHIARAZIONE 730.
L'utente potrà scaricare tale documento dichiarativo premendo su "Scarica dichiarazione per il 730". Prima di scaricare la dichiarazione consigliamo di verificare che i codici fiscali del Genitore/Tutore e dell'alunno siano corretti.

DELEGATI ALL'ACCESSO AI PORTALI TRAMITE SPID o CIE

Al fine di agevolare le famiglie ad accedere aL Portale Genitori tramite le credenziali SPID o CIE, è possibile registrare ulteriori anagrafiche di adulti "delegati" all'accesso, oltre al genitore "pagante" associato all'alunno. L'accesso tramite SPID o CIE avviene infatti tramite riconoscimento del Codice Fiscale del genitore. Per registrare nuovi delegati all'acceso, rivolgersi presso gli uffici del Servizio Pubblica Istruzione.
Gli adulti delegati all'accesso potranno effettuare tutte le operazioni consentite al genitore pagante associato all'alunno (per esempio visualizzare le presenze, gli avvisi, i pagamenti ecc). Verranno invece esclusi dalla ricezione di e-mail/SMS.

RICHIESTA DI RIMBORSO O TRASFERIMENTO DEL CREDITO RESIDUO

La richiesta di rimborso del credito residuo non utilizzato, potrà essere inoltrata esclusivamente previo pubblicazione di Avviso contenente modalità e termini, a conclusione dell'anno scolastico. In caso contrario non verrà presa in considerazione. Non sono ammessi rimborsi parziali. Qualora un genitore/tutore abbia iscritto al servizio più di un alunno, può in alternativa al rimborso chiedere il trasferimento del credito ad un altro figlio/alunno, purché risulti già iscritto al servizio di refezione scolastica .

RICHIESTA DI RINUNCIA AL SERVIZIO

Nel caso in cui, nel corso dell'anno scolastico, si voglia rinunciare al servizio, il genitore o l'esercente la potestà genitoriale deve darne comunicazione scritta al Servizio Pubblica Istruzione, all'indirizzo pec: istruzione.torredelgreco@asmepec..it
L'ufficio provvederà alla cancellazione dell'iscrizione dalla data di presentazione della comunicazione di rinuncia. Il credito residuo verrà trasferito sul credito di un altro utente dello stesso nucleo familiare (fratello/sorella) fruitore del Servizio di Refezione Scolastica o rimborsato, previa domanda da presentare secondo le modalità e i termini di cui al paragrafo "RICHIESTA DI RIMBORSO O TRASFERIMENTO DEL CREDITO".

Città di Torre del Greco
Città Metropolitana di Napoli Settore II – Servizio Pubblica Istruzione

Per qualsiasi eventuale chiarimento in merito al sistema ed alla situazione del proprio credito potrete sempre contattare l'ufficio ai seguenti numeri di telefono: 081 883 0310 - 081883 0238 - 081883 0318.