

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** personale di riferimento che seguirà 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 a iscrivere mio figlio?

Accedendo al Portale Genitori all'indirizzo web

<https://www2.eticasoluzioni.com/duevilleportalegen> (da NON scrivere nella barra di ricerca Google ma nella barra https della vostra pagina web) dal 26 Luglio al 24 Agosto 2025 e seguendo le istruzioni del programma, si potranno inserire online i dati del/la proprio/a figlio/a.

CODICE UTENTE, PASSWORD E CODICE DI DISDETTA PASTO saranno visibili nella "Lettera Credenziali" che verrà inviata all'indirizzo mail indicato.

A seguito dell'attivazione del codice utente, che avverrà nel mese di Settembre, e prima dell'inizio del servizio mensa, il genitore dovrà effettuare un versamento di almeno € 20,00.

In caso di iscrizione in corso d'Anno Scolastico, sarà necessario compilare il **modulo di iscrizione cartaceo** apposito. Da richiedere via mail a mensa.dueville@grupposerenissima.it

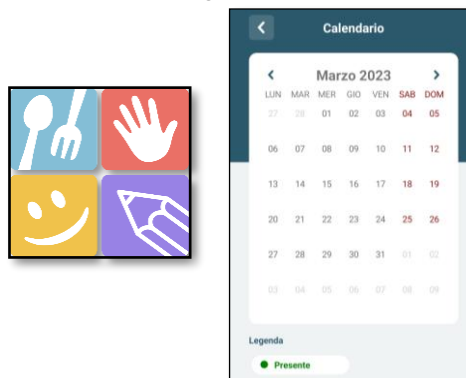
2) Come avviene la prenotazione giornaliera del pasto? Come disdire i pasti?

I pasti sono automaticamente prenotati ogni mattina.

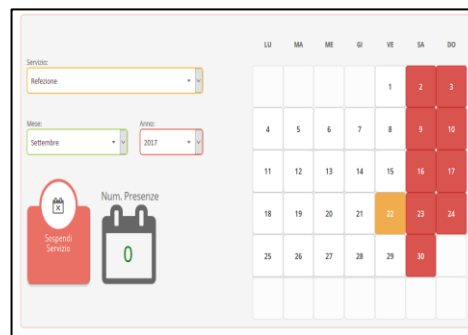
La DISDETTA del pasto è a carico del genitore/tutore e deve essere effettuata **ENTRO LE ORE 9.00 della mattina** stessa del consumo del pasto.

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

- **COMUNICAPP** (scaricabile direttamente dal proprio Smartphone o Tablet) selezionando dal "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 **800.688.838** o da cellulare il numero **02.94754018**. Verrà chiesto di digitare il **CODICE DI DISDETTA PASTO** presente nella "Lettera credenziali". I numeri sono attivi dalle ore 18.00 del giorno prima alle ore 9.00 della mattina stessa 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** attraverso una delle seguenti modalità:

- a) pagamento presso i **punti convenzionati** in contanti o bancomat/carta di credito (senza oneri accessori);
- b) 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 convenzione per effettuare i pagamenti e come pago?

1- Andare in uno di questi **punti di pagamento** muniti del **CODICE UTENTE** dei figli:

- **Cartoleria Dal Ferro Tiziano**
Piazza Redentore, 55 – Povolaro
Tel. 0444-590250
- **Edicola Lanaro e Carraro**
Viale Stazione, 5 – Dueville
Tel. 0444-590205
- **Peccati di Gola**
Piazza A. Pigafetta, 7 – Dueville
Tel. 0444-591474

2- **Comunicare** all'operatore:

- a) il **CODICE UTENTE** di ogni figlio;
- b) la **somma** che si intende versare.

I pagamenti sono infatti distinti per ogni figlio. L'operatore effettua una "ricarica" accreditando la cifra versata sul codice utente di ciascun figlio; quindi, rilascia una ricevuta sulla quale risulta il versamento effettuato ed il saldo dell'operazione.

3- **Controllare** che sulla ricevuta siano corretti il **codice utente** 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? Il PORTALE GENITORI e la APP

Nel PORTALE GENITORI e nella APP sarà possibile, oltre a effettuare i pagamenti online con carta di credito e MAV, verificare i pasti addebitati, i pagamenti effettuati, il saldo disponibile e altro ancora.

Per collegarsi 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?

Il sistema invierà 1 sms di allerta ogni venerdì pomeriggio quando il credito è in esaurimento.

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.

Si suggerisce alle famiglie di ricaricare il conto con la cifra esatta per pagare i pasti fino a fine anno scolastico, senza lasciare crediti.

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/rinnovo di iscrizione.

È necessario 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.

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 DUEVILLE



Servizio di Mensa Scolastica 2025-2026



Per informazioni rivolgersi a

Serenissima Ristorazione:

Mail: mensa.dueville@grupposerenissima.it

Tel. 0444/348400

Comune di Dueville – Ufficio Istruzione:

Mail: istruzione@comune.dueville.vi.it

Tel. 0444/367323