
**SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA DEL COMUNE DI AZZANO DECIMO
PER LE SCUOLE DELL'INFANZIA E PRIMARIE A.S. 2024/2025**

Con la presente vi informiamo che il servizio di refezione scolastica delle scuole del Comune di Azzano Decimo, gestito dalla società Elior Ristorazione Spa, sarà erogato a fronte di pagamento anticipato con acquisto di “buoni virtuali” **attraverso il sistema informatizzato Pastel in PRE-PAGATO** che permette di gestire la prenotazione giornaliera dei pasti, di effettuare i pagamenti e di informare in tempo reale le famiglie sulla gestione del servizio.

Come funziona?

Ogni figlio iscritto al servizio ha il pasto prenotato in mensa tutti i giorni in cui è previsto il rientro pomeridiano per la sua classe, in base al calendario scolastico che terrà conto delle vacanze, eventuali gite o sospensioni programmate. **In caso di malattia o altro impedimento individuale, il genitore dovrà provvedere alla disattivazione della prenotazione del pasto** per un solo giorno o per un periodo più lungo a seconda delle necessità. Tale disattivazione avviene secondo le modalità indicate al paragrafo “Prenotazione/Disattivazione pasti”.

Si fa presente che **le operazioni di iscrizione per i nuovi utenti (genitore e figlio o solo figlio) possono essere effettuate a partire dal mese di giugno**; in caso di iscrizione al servizio mensa in corso di anno scolastico la registrazione dovrà essere effettuata almeno due giorni prima della data prevista per il primo pasto, al fine di garantire la corretta prenotazione.

A partire dall'a.s. 2024/2025, per coloro che risultano già registrati al servizio, il rinnovo sarà automatico.

Vi raccomandiamo di controllare ed aggiornare i dati quando dovuto. Non verranno riconosciute eventuali contestazioni di addebiti errati causati da vostro errato inserimento o mancato aggiornamento degli stessi.

Quanto costa?

Le tariffe relative al servizio di mensa scolastica sono state determinate dall'amministrazione comunale nella misura prevista nella seguente tabella:

Scuola infanzia	€ 4,55 a pasto
Scuola primaria	€ 4,55 a pasto

Come pagare?

I servizi devono essere **pagati anticipatamente** secondo le tariffe stabilite annualmente all'Amministrazione Comunale. Le modalità di pagamento sono le seguenti:

1) **Pagamento PagoPA:**

Collegarsi al sito <https://portale.pastel.it> con le proprie credenziali, selezionare la voce “Estratto conto” e quindi “PagoPa”, seguire la procedura inserendo i dati richiesti: scegliendo l'opzione “pagamento online” verrete indirizzati alla procedura di pagamento online attraverso la piattaforma PagoPA, scegliendo invece l'opzione “Pagamento PSP” sarà possibile generare il codice univoco da stampare ed utilizzare per il pagamento presso gli esercizi abilitati (tabaccherie, cartolerie, uffici postali, istituti bancari, ecc.).

N.B. Ai pagamenti potranno essere applicate commissioni in base a quanto previsto da ciascun operatore. **L'importo viene accreditato a favore di tutti i figli iscritti alla mensa, consentendo l'utilizzo del servizio fino ad esaurimento dell'importo versato. I genitori possono verificare, direttamente ed in qualunque momento, il saldo**

mensa nel sito <https://portale.pastel.it> oppure nell'App "Pastel Mobile" collegandosi con le proprie credenziali inserite al momento della registrazione online.

Attenzione: il saldo è aggiornato secondo le tempistiche PagoPA.

Come segnalare l'assenza?

SI RIBADISCE CHE IL GENITORE DEVE SEGNALARE LE ASSENZE; in caso contrario il sistema informatizzato considera l'alunno sempre presente in mensa secondo il calendario scolastico.

LA MANCATA SEGNALAZIONE DELL'ASSENZA COMPORTA DA PARTE DELLA DITTA DI RISTORAZIONE ELIOR RISTORAZIONE S.P.A. LA MESSA IN PRODUZIONE DEL PASTO CON RELATIVO ADDEBITO ALL'UTENTE. IL PASTO SARA' ADDEBITATO ANCHE NEL CASO IN CUI IL FIGLIO VENGA RITIRATO DA SCUOLA DURANTE LA MATTINATA PER QUALSIASI MOTIVO.

1 – TELEFONATA DA NUMERO REGISTRATO

All'atto dell'iscrizione al servizio mensa, il genitore indica uno o più numeri telefonici dai quali intende effettuare le telefonate per segnalare le assenze del proprio figlio con conseguente cancellazione dei pasti.

La telefonata di cancellazione del pasto deve essere effettuata ai seguenti numeri (in base al figlio assente) dalle ore 18:00 del giorno antecedente (anche se festivo) sino alle ore 09:00 del giorno di consumo del pasto.

La chiamata deve essere ripetuta ogni giorno in caso di assenza prolungata.

Primo Figlio: 049.9985161

(figlio maggiore iscritto al servizio mensa)

Secondo figlio: 049.9985162

Terzo figlio: 049.9985163

Quarto figlio: 049.9985195

↓
dal più grande iscritto
al più giovane iscritto

La chiamata è del tutto gratuita e non prevede la risposta di un operatore; digitato il numero, si udirà un segnale di libero e poi si interrompe la comunicazione: ciò significa che la chiamata è andata a buon fine. Il genitore riceverà una comunicazione sms/email dell'avvenuta registrazione dell'assenza. Se il genitore vuole avere un'ulteriore conferma, può effettuare una seconda telefonata (a pagamento, secondo il proprio piano tariffario); in questo caso si attiva una comunicazione vocale che lo avvisa che la prima registrazione dell'assenza è andata a buon fine.

2- PORTALE GENITORI – portale.pastel.it

I genitori possono segnalare l'assenza collegandosi al sito <https://portale.pastel.it>, con le proprie credenziali inserite al momento della registrazione online, attraverso la funzione GESTIONE CALENDARIO MENSA.

Inoltre, i genitori potranno:

- verificare/modificare i dati anagrafici (nome, indirizzo, telefono, ecc) → MODIFICA PROFILO
- verificare i pagamenti, i pasti consumati ed effettuare la ricarica online → ESTRATTO CONTO
- verificare tutte le comunicazioni ricevute → TELEFONATE-SMS-EMAIL
- leggere tutte le informazioni sul servizio mensa → FAQeDocumenti
- segnalare eventuali errori / richiedere chiarimenti → ASSISTENZA

Qualora abbiate smarrito le Vostre credenziali, potrete recuperarle direttamente sul sito cliccando "LOGIN" e "RECUPERA PASSWORD".

3- APPLICAZIONE SMARTPHONE – App "Pastel Mobile"

Il sito <https://portale.pastel.it> è integrato dalla versione "mobile" con una APP scaricabile su SMARTPHONE (all'app si accede con le credenziali utilizzate per il sito):

- Versione Android: entra in Google Play e scarica la App "Pastel Mobile"
- Versione iPhone: <https://itunes.apple.com/it/app/pastel-mobile/id684160644?mt=8>

Nella Home Page è possibile verificare il saldo aggiornato; inoltre sono disponibili le funzioni:

- Figli → visualizzazione saldo aggiornato, segnalazione assenza ("calendario" per assenza giornaliera)

- Comunicazioni → sms/email ricevuti
- Account → estratto conto genitore (elenco pagamenti e pasti consumati)

Per tutte le altre funzioni si rimanda al sito <https://portale.pastel.it>

- Ricordiamo che nel caso di mancanza di linea internet o momentaneo blocco dell'app/portale, la telefonata rimane sempre attiva e l'assenza verrà sempre registrata in modo corretto.

- Tutte le comunicazioni inviate al vostro indirizzo email registrato o inviate al vostro numero di cellulare sono sempre visibili istantaneamente nell'app (tasto in basso al centro "Comunicazioni") e nel portale Pastel (menu – telefonata/sms/email)

Altre informazioni utili

Tutte le informazioni sono disponibili nella sezione FAQeDocumenti collegandosi al sito <https://portale.pastel.it> con le proprie credenziali.

- Se devo seguire una dieta speciale? Entrando nel proprio account sarà possibile scegliere tra dieta sanitaria (allegando certificato) e etico-religiosa, seguire le indicazioni riportate nelle FAQ

La mancata presentazione di idonea documentazione PRIMA DELL'INIZIO DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO, solleva il Comune e la ditta ELIOR RISTORAZIONE da ogni tipo di responsabilità relativa all'erogazione del pasto non idoneo.

- Se alla fine dell'anno il conto è a credito? Il credito residuo a fine anno scolastico sarà automaticamente trasferito all'anno scolastico successivo oppure, in caso di termine del ciclo scolastico o di rinuncia del servizio, verrà rimborsato su richiesta da presentare al Comune di Azzano Decimo.

- Se devo presentare una dichiarazione per le spese sostenute nel modello 730/unico? La dichiarazione, per le spese sostenute per il pagamento del servizio mensa scolastica, sarà disponibile indicativamente a partire dal mese di marzo di ogni anno collegandosi al sito <https://portale.pastel.it> con le proprie credenziali *(Si ricorda che a partire dal 01/01/2020, ai fini della detrazione dalle imposte sui redditi, potranno essere presentati solamente i pagamenti effettuati mediante modalità tracciabile – Legge di Bilancio 160/2019 del 27/12/2019).*

- Se non si paga o si paga in ritardo? Ciascun nucleo familiare potrà usufruire del servizio fino ad esaurimento dell'importo pagato. Se il saldo è pari a zero, verrà inviato un **avviso** (mail/sms) affinché i genitori provvedano ad effettuare la ricarica con le modalità di pagamento descritte. Un ulteriore avviso viene inviato quando il saldo è pari o superiore ad € -20,00 (venti/00).

Durante il corso dell'anno il Comune di Azzano Decimo si riserva la facoltà di inviare delle lettere di sollecito e/o di agire secondo le modalità che riterrà più opportune, al fine di recuperare il proprio credito.

- Se devo chiedere un chiarimento o effettuare un reclamo? I genitori dovranno utilizzare una delle seguenti modalità:

web	https://portale.pastel.it (ASSISTENZA)
sms	338 2154951 (utilizzare uno dei numeri di telefono registrati)
mail	scuole@pastel.it (riportare uno dei numeri di telefono registrati)

Eventuali reclami dovranno essere effettuati TEMPESTIVAMENTE e comunque ENTRO 30 GIORNI DALLA DATA DEL PASTO CONTESTATO, in caso contrario non verrà presa in esame la comunicazione.

È possibile conoscere, inviando un sms al numero 338 2154951 con la sola lettera di seguito indicata:

A → importo versamento per completare l'anno scolastico	T → numeri di telefono registrati/attivi
N → status alunni	U → ultimo versamento effettuato
R → informazioni su pagamento SDD	Z → cancellazione ultima chiamata effettuata
S → saldo	