Dote Scuola – componente *Buono Scuola*

DOMANDE FREQUENTI

Sommario

1. Accesso a *Bandi e Servizi* 4

1.1 Con quali sistemi di autenticazione posso accedere a Bandi e Servizi? 4

1.2 Per presentare domanda di Dote Scuola posso accedere a www.bandi.regione.lombardia.it con password e pin? 4

1.3 Ho bisogno di aiuto nella compilazione di una domanda di Dote Scuola: chi posso contattare? 4

2. Compilazione della Domanda 5

2.1 Non ho aggiornato l'ISEE, posso presentare domanda? 5

2.2 Devo aggiornare/modificare la certificazione ISEE: come faccio? 5

2.3 Posso modificare il valore ISEE nella domanda? 5

2.4 Ho un ISEE difforme: posso presentare la domanda? 5

2.5 Ho un ISEE ridotto: posso presentare la domanda? 5

2.6 In fase di compilazione della domanda, l'ISEE non viene agganciato, come posso risolvere il problema? 5

2.7 A cosa serve e come viene calcolato il Fattore Famiglia Lombardo? 5

2.8 Sono un genitore affidatario: quale documentazione occorre per presentare la domanda? 6

2.9 Sono un genitore affidatario, devo presentare domanda di contributo anche per mio figlio biologico: come fare? 6

2.10 Sono un genitore con più figli (non in affido): devo presentare più domande di contributo? 6

2.11 Sono un genitore con più figli ma non devo presentare la domanda per tutti: come procedo alla compilazione della domanda? 6

2.12 Sono un genitore con più figli e ho erroneamente eliminato il nominativo del figlio per il quale devo presentare la domanda. Posso inserire manualmente i dati mancanti? 6

2.13 Nell'elenco dei componenti del mio nucleo familiare, che appaiono in automatico, tramite interoperabilità con la banca dati INPS, non compare il nominativo di mio figlio per cui devo fare richiesta di contributo, posso inserirlo manualmente? 6

2.14 Sono uno studente maggiorenne: posso presentare domanda? 7

2.15 Posso presentare domanda per più contributi di Dote Scuola? 7

2.16 Posso presentare domanda per più contributi aventi la stessa finalità erogati da altri Enti pubblici e/o privati? 7

2.17 Che cos'è il Codice meccanografico della Scuola? 7
2.18 Quale importo devo indicare in corrispondenza del campo "importo retta"? 7
2.19 Ho compilato la domanda, posso ritenere terminata la procedura? 8
2.20 È possibile modificare una domanda protocollata? 8
2.21 Posso presentare una nuova domanda senza aver rinunciato alla precedente? ... 8
2.22 Dove posso visualizzare la domanda presentata? 8
2.23 Sulla piattaforma Bandi e Servizi visualizzo un bollino (rosso o verde) in prossimità della domanda: cosa indica? 8
3. *Dote Scuola – componente Buono Scuola* 9
3.1 Per quali studenti è possibile presentare domanda? 9
3.2 Quando si potrà presentare la domanda? 9
3.3 È possibile presentare domanda nel caso lo studente abbia compiuto 21 anni? ... 9
3.4 Non trovo la scuola che mio figlio ha frequentato: cosa posso fare? 9
3.5 In caso di cambio scuola, è possibile richiedere la modifica di quanto indicato in domanda? 10
3.6 Nel caso di minori in affido, chi può presentare la domanda? 10
3.7 Un cittadino residente fuori Regione, ma i cui figli frequentano Scuole in Lombardia, può fare domanda? 10
3.8 Quando e come saprò se mio figlio è beneficiario del contributo? 10
3.9 Sono beneficiario del contributo: come verrà erogato? 10
3.10 Quando scade il contributo? 10
3.11 A quanto ammonta il contributo? 10
3.12 Quali spese copre il contributo? 11
4. Contatti 12

1. Accesso a *Bandi e Servizi*

1.1 Con quali sistemi di autenticazione posso accedere a Bandi e Servizi?

È possibile accedere con SPID, CIE o CNS/PIN e lettore di smartcard con le seguenti modalità:

- utilizzando SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale);
- mediante CNS (Carta Nazionale dei Servizi), con PIN personale e lettore della Carta;
- mediante CIE (Carta d'Identità Elettronica), utilizzando:
  - PIN personale e lettore della Carta;
  - smartphone dotato di interfaccia NFC e dell'app "Cie ID";
  - computer e smartphone dotato di interfaccia NFC e dell'app "Cie ID".

Per tutte le informazioni e le istruzioni operative si rimanda ai seguenti link istituzionali:
https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/servizi-e-informazioni/cittadini/diritti-e-tutele
https://www.cartaidentita.interno.gov.it/identificazione-digitale/entra-con-cie/

1.2 Per presentare domanda di Dote Scuola posso accedere a www.bandi.regione.lombardia.it con password e pin?

No, è necessario accedere a *Bandi e Servizi* con i seguenti sistemi di riconoscimento: SPID, CIE o CNS/PIN.

1.3 Ho bisogno di aiuto nella compilazione di una domanda di Dote Scuola: chi posso contattare?

Per informazioni e segnalazioni relative all'Avviso, è possibile contattare:

- l'Ufficio *Dote Scuola*, all'indirizzo buono.scuola@regione.lombardia.it;
- il call center regionale, dal lunedì al sabato, dalle 8.00 alle 20.00, esclusi i festivi:
  - da rete fissa: al numero verde gratuito 800.318.318 (scegliendo l'opzione 1);
  - da rete mobile o dall'estero: al numero a pagamento (al costo previsto dal proprio piano tariffario) 02 3232 3325 (scegliendo l'opzione 1).

Per assistenza tecnica sull'utilizzo del servizio online della piattaforma *Bandi e Servizi – Sistema Agevolazioni* scrivere a bandi@regione.lombardia.it o contattare il numero verde 800.131.151, attivo dal lunedì al sabato (esclusi i festivi):

- dalle ore 8.00 alle ore 20.00, per i quesiti di ordine tecnico;
- dalle ore 8.30 alle ore 17.00, per richieste di assistenza tecnica.

2. *Compilazione della Domanda*

2.1 Non ho aggiornato l'ISEE, posso presentare domanda?

No, è necessario che la certificazione ISEE sia aggiornata all'anno 2026 (richiesta dal 1° gennaio 2026) e sia in corso di validità. Si segnala che i tempi di aggiornamento del sistema INPS e la trasmissione dei dati sulla piattaforma *Bandi e Servizi* dipendono dai tempi di elaborazione della richiesta da parte dello stesso sistema informativo dell'INPS (circa 10 giorni dalla richiesta).

2.2 Devo aggiornare/modificare la certificazione ISEE: come faccio?

È necessario presentare domanda presso INPS, CAF, Patronati, ecc. Una volta modificata o aggiornata la certificazione ISEE nella banca dati INPS il sistema *Bandi e Servizi* aggancerà il valore aggiornato. Si segnala che i tempi di aggiornamento del sistema INPS e la trasmissione dei dati sulla piattaforma *Bandi e Servizi* dipendono dai tempi di elaborazione della richiesta da parte dello stesso sistema informativo dell'INPS (circa 10 giorni dalla richiesta).

2.3 Posso modificare il valore ISEE nella domanda?

No, il valore ISEE in corso di validità ed i dati relativi ai componenti del nucleo familiare sono automaticamente acquisiti da *Bandi e Servizi* grazie all'interoperabilità con la banca dati INPS.

2.4 Ho un ISEE difforme: posso presentare la domanda?

No, nel caso di ISEE difforme è necessario produrre una nuova certificazione ISEE, aggiornata e corrispondente al vero.

2.5 Ho un ISEE ridotto: posso presentare la domanda?

No, la certificazione ISEE ridotto non consente l'accesso a tale beneficio. È necessario possedere un ISEE ordinario ovvero – in presenza di genitori non coniugati o non conviventi – ISEE minorenni.

2.6 In fase di compilazione della domanda, l'ISEE non viene agganciato, come posso risolvere il problema?

Al momento della compilazione della domanda, il valore ISEE in corso di validità viene automaticamente acquisito dal sistema informatico e riportato nel relativo campo, grazie all'interoperabilità con la banca dati INPS.
In caso di problemi, è necessario contattare l'ufficio Dote Scuola all'indirizzo buono.scuola@regione.lombardia.it indicando l'id della bozza della domanda e il codice fiscale del richiedente, allegando uno screenshot dell'errore visualizzato.

2.7 A cosa serve e come viene calcolato il Fattore Famiglia Lombardo?

Il contributo *Buono Scuola* è assegnato ai beneficiari con apposito decreto, sulla base del valore ISEE (in ordine crescente) e con priorità, a parità di ISEE, del maggior valore del *Fattore Famiglia Lombardo* posseduto. Il *Fattore Famiglia Lombardo* è calcolato assegnando un punto, fino ad un massimo di cinque punti complessivi, per ciascuno dei seguenti stati, posseduto e dichiarato al momento della compilazione della domanda:

- presenza, nel nucleo familiare richiedente, di una persona di età superiore o uguale a 65 anni o di una o più persone con disabilità o persone non autosufficienti (1 punto);

- presenza, nel nucleo familiare richiedente, di una donna in accertato stato di gravidanza (1 punto);
- presenza, a carico del nucleo familiare richiedente, di un mutuo per l'acquisto dell'abitazione principale (1 punto);
- presenza, nel nucleo familiare richiedente, di numero di figli pari o superiore a 3 (1 punto);
- nucleo familiare monogenitoriale (1 punto).

2.8 Sono un genitore affidatario: quale documentazione occorre per presentare la domanda?

Il soggetto affidatario (persona giuridica oppure famiglia presso cui è collocato il minore con provvedimento dell'Autorità giudiziaria) non è tenuto a presentare la certificazione ISEE. È necessario caricare in *Bandi e Servizi* la documentazione attestante la qualifica di soggetto o famiglia affidatario/a.

2.9 Sono un genitore affidatario, devo presentare domanda di contributo anche per mio figlio biologico: come fare?

La domanda di contributo per i figli biologici deve essere presentata separatamente da quella per i figli affidatari. La piattaforma *Bandi e Servizi* consente l'inserimento di un'unica domanda per ciascun richiedente. Pertanto, è necessario inviare una richiesta di sblocco indicando l'ID della bozza della domanda e il Codice Fiscale del richiedente all'indirizzo buono.scuola@regione.lombardia.it. In alternativa, la domanda può essere presentata dall'altro genitore.

2.10 Sono un genitore con più figli (non in affido): devo presentare più domande di contributo?

No, la domanda è unica. È necessario inserire nella domanda i dati relativi a tutti i figli per cui viene presentata richiesta di contributo.

2.11 Sono un genitore con più figli ma non devo presentare la domanda per tutti: come procedo alla compilazione della domanda?

È necessario selezionare il nome di ciascun figlio per cui si fa richiesta di contributo e cancellare i nominativi di chi non è interessato al contributo tra quelli che appaiono in automatico, tramite interoperabilità con la banca dati INPS.

2.12 Sono un genitore con più figli e ho erroneamente eliminato il nominativo del figlio per il quale devo presentare la domanda. Posso inserire manualmente i dati mancanti?

No, non è possibile. È necessario eliminare le righe relative ai nominativi di tutti i componenti del nucleo familiare e tornare alla pagina precedente e successivamente accedere nuovamente alla sezione da compilare. In questo modo il sistema aggiornerà nuovamente i dati dei componenti del nucleo familiare tramite interoperabilità con la banca dati INPS. Una volta completato l'aggiornamento, sarà possibile selezionare correttamente il figlio per il quale presentare la domanda ed eventualmente rimuovere gli altri componenti non interessati dalla richiesta.

2.13 Nell'elenco dei componenti del mio nucleo familiare, che appaiono in automatico, tramite interoperabilità con la banca dati INPS, non compare il nominativo di mio figlio per cui devo fare richiesta di contributo, posso inserirlo manualmente?

No, non è possibile. È necessario aggiornare/modificare la certificazione ISEE presentando richiesta presso INPS, CAF, Patronati, ecc. Una volta modificata o aggiornata la certificazione

ISEE nella banca dati INPS il sistema *Bandi e Servizi* aggancerà i nominatavi aggiornati. Si segnala che i tempi di aggiornamento del sistema INPS e la trasmissione dei dati sulla piattaforma *Bandi e Servizi* dipendono dai tempi di elaborazione della richiesta da parte dello stesso sistema informativo dell'INPS (circa 10 giorni dalla richiesta).

2.14 Sono uno studente maggiorenne: posso presentare domanda?

Sì, lo studente maggiorenne può presentare autonomamente domanda di contributo, dichiarando la sussistenza dei requisiti richiesti nell'Avviso. Lo studente maggiorenne non può presentare domanda per altri componenti del nucleo familiare. La richiesta di contributo per uno studente maggiorenne può essere presentata, in alternativa, dal genitore.

2.15 Posso presentare domanda per più contributi di Dote Scuola?

Si, è possibile. I contributi delle diverse misure del Sistema Dote Scuola sono cumulabili.

2.16 Posso presentare domanda per più contributi aventi la stessa finalità erogati da altri Enti pubblici e/o privati?

Sì, è possibile, ma occorre verificare se è consentito anche dal regolamento degli altri Enti pubblici e/o privati.

2.17 Che cos'è il Codice meccanografico della Scuola?

Il codice meccanografico identifica univocamente le Scuole e gli Istituti dislocati sul territorio italiano. Per trovare il codice meccanografico della Scuola frequentata dallo studente si può utilizzare la piattaforma "Unica" attraverso lo strumento di ricerca "Scuola in Chiaro" del sito del Ministero dell'Istruzione e del Merito, all'indirizzo https://unica.istruzione.gov.it/sic. È importante verificare che il codice meccanografico corrisponda alla Scuola frequentata e non all'Istituto principale (infatti all'interno di uno stesso Istituto possono essere presenti più indirizzi scolastici, ai quali corrispondono codici meccanografici differenti).

2.18 Quale importo devo indicare in corrispondenza del campo "importo retta"?

È necessario inserire **l'importo complessivo delle spese per le rette scolastiche per l'anno 2026/2027** comunicate dalla scuola.

Nell'importo complessivo devono essere escluse, a titolo esemplificativo, le seguenti voci:

- spese di vitto e alloggio;
- spese straordinarie;
- spese relative ad attività extracurricolari, di ampliamento dell'offerta formativa, pre-scuola e post scuola;
- spese relative a scuole serali, per il recupero anni scolastici, di educazione parentale, corsi all'estero;
- contributo volontario;
- mensa scolastica;

- tasse scolastiche di iscrizione alle singole classi (I-II-III-IV-V scuola primaria e secondaria di secondo grado; I-II-III scuola secondaria di primo grado);
- iscrizione all'esame di Stato;
- iscrizione e frequenza di CFP/IeFP;
- spese di trasporto.

2.19 Ho compilato la domanda, posso ritenere terminata la procedura?

No, per concludere la compilazione della domanda occorre selezionare il pulsante



In tal modo, la domanda di contributo è inviata al protocollo di Regione Lombardia e il richiedente riceverà una mail di avvenuta protocollazione. Solo al momento della ricezione della mail si considera terminata la procedura.

ATTENZIONE: le domande lasciate in bozza, per le quali non è stato perfezionato l'invio a Regione Lombardia con il rilascio del numero di protocollo, non risultano trasmesse e, pertanto, non sono ammissibili.

2.20 È possibile modificare una domanda protocollata?

No, una volta effettuato l'invio della domanda non sarà più possibile modificare i dati inseriti. Occorre rinunciare alla domanda presentata e, solo a seguito di rinuncia, presentare una nuova domanda **entro il termine di scadenza dell'Avviso**.

2.21 Posso presentare una nuova domanda senza aver rinunciato alla precedente?

No, è necessario rinunciare alla precedente, **entro il termine di scadenza dell'Avviso**, prima di presentare un'altra domanda.

2.22 Dove posso visualizzare la domanda presentata?

Sulla piattaforma *Bandi e Servizi*, alla sezione "***La mia area"*** è possibile visualizzare il dettaglio della domanda e lo stato della pratica.

2.23 Sulla piattaforma Bandi e Servizi visualizzo un bollino (rosso o verde) in prossimità della domanda: cosa indica?

Il colore del bollino indica la "lavorabilità" della domanda: il colore verde indica che la domanda è ancora lavorabile dall'utente (per tutta la durata di apertura dell'Avviso), il colore rosso indica che la domanda non è più "lavorabile" dall'utente (dopo la data di chiusura dell'Avviso). Il colore non è in alcun modo indicativo circa l'ammissibilità o non ammissibilità della domanda.

3. *Dote Scuola – componente Buono Scuola*

3.1 Per quali studenti è possibile presentare domanda?

La domanda può essere presentata per gli studenti residenti in Lombardia, iscritti e frequentanti Corsi di Istruzione a gestione ordinaria presso le Scuole primarie, secondarie di primo e di secondo Grado. Gli studenti devono frequentare Scuole, che richiedano rette di frequenza e che abbiano sede in Lombardia ovvero con sede nelle Regioni confinanti, purché lo studente rientri quotidianamente alla propria residenza. Per accedere al contributo occorre essere in possesso di un valore ISEE[1], in corso di validità all'atto di presentazione della domanda, non superiore a euro 40.000,00. Per beneficiare della misura, lo studente – al momento della compilazione della domanda – non deve aver ancora compiuto 21 anni.

3.2 Quando si potrà presentare la domanda?

La domanda di partecipazione deve essere presentata esclusivamente online sulla piattaforma *Bandi e Servizi*

a partire **dalle ore 12.00 del 3 novembre 2026** ed **entro le ore 12.00 del 10 dicembre 2026**

ATTENZIONE: le domande in bozza, non protocollate entro le ore 12.00 del 10 dicembre 2026, non risultano trasmesse e, pertanto, non sono ammissibili.

3.3 È possibile presentare domanda nel caso lo studente abbia compiuto 21 anni?

No, il limite d'età massimo dello studente per presentare domanda è stabilito in 21 anni non compiuti al momento della compilazione della domanda.

3.4 Non trovo la scuola che mio figlio ha frequentato: cosa posso fare?

In fase di compilazione della domanda, il sistema verifica all'interno dell'*Anagrafe Nazionale dello Studente* l'effettiva frequenza dello studente per il quale si sta compilando la richiesta: **scuola paritaria o statale con rette** di frequenza; il richiedente, in caso *Bandi e Servizi* evidenzi errori deve:

- verificare che il codice meccanografico scelto corrisponda effettivamente all'indirizzo di studi frequentato e non all'istituto principale;
- in caso di errore, inserire nuovamente il nome della scuola in modo che *Bandi e Servizi* possa far ripartire il controllo (nelle ore di punta possono esserci problemi di traffico sulla rete);
- informarsi presso la scuola che i dati dello studente presenti nell'*Anagrafe Nazionale dello Studente* siano corretti;
- **solo dopo aver effettuato le suddette verifiche**, se persiste la problematica, scrivere a buono.scuola@regione.lombardia.it comunicando:
  - ✓ ID della bozza della domanda;

[1] Indicatore di Situazione Economica Equivalente, ai sensi del DPCM n. 159 del 5 dicembre 2013 e successive modifiche ed integrazioni.

- ✓ denominazione della Scuola;
- ✓ indirizzo della Scuola;
- ✓ codice meccanografico della Scuola.

3.5 In caso di cambio scuola, è possibile richiedere la modifica di quanto indicato in domanda?

È necessario comunicare la scuola presso cui lo studente terminerà l'anno scolastico 2026/2027 inviando una mail all'indirizzo lavoro@pec.regione.lombardia.it.
Il buono scuola non potrà essere speso:

- nella scuola frequentata nella prima parte dell'anno scolastico;
- in caso di trasferimento ad una scuola statale che non prevede rette di frequenza.

3.6 Nel caso di minori in affido, chi può presentare la domanda?

Per i minori in affido, la richiesta può essere presentata dalla persona giuridica oppure dalla famiglia presso cui è collocato il minore con provvedimento dell'Autorità giudiziaria.

3.7 Un cittadino residente fuori Regione, ma i cui figli frequentano Scuole in Lombardia, può fare domanda?

No, la domanda può essere presentata solo per studenti residenti in Lombardia.

3.8 Quando e come saprò se mio figlio è beneficiario del contributo?

Il decreto che approva l'elenco dei beneficiari sarà pubblicato sul portale istituzionale https://www.regione.lombardia.it e su https://www.bandi.regione.lombardia.it entro 120 giorni dalla data di chiusura del bando (ovvero entro il **9 aprile 2027**).
Ciascun richiedente riceverà, all'indirizzo indicato in domanda (posta elettronica ordinaria o posta elettronica certificata), una comunicazione con l'esito dell'istruttoria (domanda ammessa, ammessa con riserva e quindi in attesa di integrazione documentale, non ammessa) e il valore del contributo assegnato a ciascuno studente ammesso.
Ciascun beneficiario ammesso al contributo riceverà, inoltre, una comunicazione da parte di EDENRED ITALIA SRL, all'indirizzo e-mail indicato in domanda (posta elettronica ordinaria), contenente le istruzioni e le credenziali di accesso per utilizzare il contributo.

L'esito della domanda può essere verificato direttamente sul **portale *Bandi e Servizi*:** occorre accedere dall'Area personale alla propria domanda e scaricare, dalla sezione "Visualizza documenti", la comunicazione denominata "Documento PEC - …" nella quale è riportato l'esito.

3.9 Sono beneficiario del contributo: come verrà erogato?

Il contributo consiste in un buono a parziale rimborso delle spese per la retta scolastica. Gli importi sono erogati sotto forma di buoni virtuali da utilizzare online, entro la scadenza inderogabile del **30 giugno 2027**, presso la scuola in cui lo studente termina l'anno scolastico.

3.10 Quando scade il contributo?

Il contributo dovrà essere utilizzato entro il **30 giugno 2027.**

3.11 A quanto ammonta il contributo?

Il valore del contributo è determinato secondo la seguente tabella, in relazione alle fasce ISEE di appartenenza, all'ordine ed al grado di Scuola frequentata:

Valore ISEE (in euro)	Scuola primaria	Scuola secondaria di I grado	Scuola secondaria di II grado
fino a 8.000,00	euro 700	euro 1.600	euro 2.000
da 8.000,01 a 16.000,00	euro 600	euro 1.300	euro 1.600
da 16.000,01 a 28.000,00	euro 450	euro 1.100	euro 1.400
da 28.000,01 a 40.000,00	euro 300	euro 1.000	euro 1.300

Il Buono Scuola consiste in un **contributo a parziale rimborso delle spese sostenute** per il pagamento delle rette scolastiche.
Il valore del Buono Scuola non può superare l'entità della spesa effettivamente sostenuta per il pagamento delle rette di frequenza. L'importo complessivo della spesa sostenuta per l'anno scolastico 2026/2027 deve essere indicato nella domanda. Nel caso in cui la spesa sostenuta risulti inferiore rispetto al valore del Buono Scuola, il valore del Buono Scuola deve essere riparametrato. Per finalità di controllo, gli Istituti scolastici devono ottemperare all'obbligo informativo di comunicazione alla Regione dell'entità della spesa effettivamente sostenuta dalla famiglia per il pagamento delle rette di frequenza per l'anno scolastico 2026/2027.

3.12 Quali spese copre il contributo?

Il contributo concorre alla copertura delle spese relative alle sole attività curricolari riconducibili a Percorsi ordinamentali di Istruzione.

Non sono invece ammissibili, a titolo esemplificativo:

- le spese di vitto e alloggio;
- le spese straordinarie;
- le spese relative ad attività extracurricolari, di ampliamento dell'offerta formativa, pre-scuola e post scuola;
- le spese relative a Scuole serali, per il recupero anni scolastici, di educazione parentale, corsi all'estero;
- contributo volontario;
- la mensa scolastica;
- le tasse scolastiche di iscrizione alle singole classi (I-II-III-IV-V scuola primaria e secondaria di secondo grado; I-II-III scuola secondaria di primo grado);
- l'iscrizione all'esame di Stato;
- le spese di iscrizione e frequenza di CFP/IeFP;
- le spese di trasporto.

4. Contatti

Per assistenza tecnica sull'utilizzo del servizio online della piattaforma *Bandi e Servizi* scrivere a *bandi@regione.lombardia.it* o contattare il numero verde 800.131.151, attivo dal lunedì al sabato (escluso festivi) nelle seguenti fasce orarie:

- dalle ore 8.00 alle ore 20.00, per i quesiti di ordine tecnico;
- dalle ore 8.30 alle ore 17.00, per richieste di assistenza tecnica.

Per informazioni e segnalazioni relative all'Avviso, è possibile contattare:

- l'Ufficio *Dote Scuola*, via mail, all'indirizzo buono.scuola@regione.lombardia.it;
- il call center regionale, dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 20.00, esclusi i festivi:
  - da rete fissa: il numero verde gratuito 800.318.318 (scegliendo l'opzione 1);
  - da rete mobile o dall'estero: il numero 02 3232 3325 (scegliendo l'opzione 1), a pagamento al costo previsto dal proprio piano tariffario.

Per informazioni e segnalazioni relative all'utilizzo del contributo è possibile contattare EDENRED ITALIA SRL:

- Assistenza clienti telefono 02 8284 3713 (dal lunedì al venerdì 9:00 - 12:30 e 14:00 - 17:30)
- Casella di posta elettronica vouchersociale-it@edenred.com in caso di:
  - mancata ricezione delle credenziali per l'utilizzo del contributo
  - problemi tecnici nell'utilizzo del contributo
- Sito web https://beneficiari.edenred.it/web/ticketservice/recuperapin in caso di smarrimento delle credenziali