

SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

Registrazione delle assenze e richiesta di pasto in bianco

La presenza in mensa di ciascun/a alunno/a viene automaticamente registrata dal sistema informatizzato durante la notte precedente ogni giorno di erogazione del servizio previsto dal calendario scolastico. La presenza giornaliera determina la detrazione del costo di un singolo pasto dal conto prepagato dell'alunno/a, secondo la tariffa applicata, a pagamento del pasto preparato e somministrato il giorno stesso.

È cura e responsabilità del **genitore/tutore titolare del/i rispettivo/i conto/i mensa** provvedere a segnalare le **assenze da scuola** che comportino il mancato utilizzo del servizio, compresi i periodi di inserimento alla scuola materna, o la necessità di usufruire occasionalmente del **pasto in bianco**. Entrambe le segnalazioni, quando necessarie, devono **obbligatoriamente essere effettuate entro le 9:30** del giorno in cui si verifica l'assenza o si richiede che venga somministrato il pasto in bianco, utilizzando **esclusivamente** una delle procedure qui illustrate.

Si precisa che tali procedure **non sostituiscono** l'obbligo di comunicare o giustificare alla scuola l'assenza, o di notificare la necessità del pasto in bianco all'insegnante, quando necessario.

Inoltre, si specifica che:

- la cancellazione della preparazione del pasto può essere richiesta **esclusivamente in caso di assenza o di uscita giustificata da scuola in orario antecedente a quello stabilito per il pranzo**;
- la notifica dell'assenza comporta l'annullamento della preparazione del pasto, che non verrà prodotto né somministrato, e la cancellazione dell'addebito della consumazione automaticamente registrato sul conto elettronico personale per quella data;
- la mancata notifica dell'assenza comporta l'addebito del costo del pasto preparato, anche se non consumato;
- la notifica dell'assenza effettuata oltre il termine orario stabilito, o con l'uso di mezzi diversi da quelli stabiliti, comporta l'addebito del costo del pasto preparato, anche se non consumato;
- in caso di scioperi o gite scolastiche o altre iniziative organizzate dalla scuola che comportino la sospensione del servizio per un'intera classe o sezione, la registrazione delle assenze dei/lle alunni/e interessati/e verrà effettuata d'ufficio dalla ditta concessionaria, sulla base di specifica e preventiva comunicazione della scuola;
- al fine di tutelare la corretta alimentazione degli alunni e delle alunne, **non è possibile chiedere la somministrazione del pasto in bianco per più di 3 giorni consecutivi** senza che tale necessità venga attestata da un certificato medico.

COME FARE:

Le assenze vanno comunicate **esclusivamente** tramite l'**APP SpazioScuola** o, in alternativa, tramite **SMS**.

REGISTRAZIONE ASSENZE CON APP *SpazioScuola*

L'APP *SpazioScuola* è scaricabile gratuitamente da Google Play Store per i dispositivi Android e da Apple App Store per i dispositivi iOS (Cerca: *SpazioScuola*).

Una volta eseguita l'installazione, bisognerà aprire l'applicazione e inserire il codice di attivazione **1128821206**. Per accedere alle funzionalità disponibili, il genitore associato al conto mensa di ciascun/a figlio/a dovrà autenticarsi con le proprie credenziali SPID o CIE.



Selezionare l'icona del menù (le quattro barrette orizzontali in alto a sinistra), quindi selezionare la voce **Assenza/Pasto in bianco**.

Successivamente selezionare la voce **Servizio Mensa** per visualizzare il calendario del mese corrente. In presenza di più figli, selezionare l'alunno/a interessato/a dall'assenza.



Per registrare l'assenza, o richiedere il pasto in bianco, cliccare la data desiderata. Al primo tocco, la data si colorerà di **rosso** a indicare un'**assenza**, al secondo tocco si colorerà di **giallo** a indicare una richiesta di **pasto in bianco**, al terzo tocco tornerà **bianca** per **ripristinare la presenza**.

Non sono possibili interventi su date relative a giornate già trascorse. È possibile indicare uno o più giorni di assenza a partire dalla data di accesso all'APP fino all'ultimo giorno del mese successivo a quello corrente. Si specifica che l'assenza per la data del giorno in cui si opera è modificabile fino alle ore 9:30.

La registrazione viene conclusa premendo il tasto **Conferma**. Verrà poi visualizzato un messaggio riepilogativo per una controverifica: selezionare OK per confermare e terminare.

Le modifiche alle presenze saranno evidenziate nelle relative date nel seguente modo:

In ROSSO le registrazioni di assenza (Disdette)

In GIALLO le richieste di pasto in bianco

Nel calendario, i giorni festivi, di chiusura della scuola o i giorni in cui il servizio mensa non è previsto, non sono segnalati in rosso, ma non producono alcun addebito del pasto.

REGISTRAZIONE ASSENZE CON SMS

In alternativa all'APP *SpazioScuola*, è possibile segnalare l'assenza da scuola o richiedere il pasto in bianco tramite l'invio di un SMS codificato secondo i criteri di seguito illustrati:

- l'SMS dovrà obbligatoriamente essere inviato dal numero di telefono indicato dal titolare del conto



CITTÀ DI VIMERCATE
MEDAGLIA D'ARGENTO
AL MERITO CIVILE
UFFICIO PUBBLICA ISTRUZIONE



mensa nella domanda di iscrizione al servizio. Qualsiasi SMS inviato da numeri di telefono differenti **verrà rifiutato dal sistema**, e quindi il pasto risulterà prenotato e **il relativo costo non verrà cancellato** dal conto elettronico;

- è possibile chiedere l'abilitazione di un numero di cellulare aggiuntivo o la sostituzione di quello inserito all'atto dell'iscrizione, inviando un messaggio e-mail a rettescolastiche.arealombardia@cirfood.com;
- l'SMS dovrà essere inviato al numero **320.2041924**, dalle ore **17:00** del giorno precedente l'assenza e **improrogabilmente entro le ore 9:30** del giorno di assenza;
- il testo dell'SMS dovrà essere digitato seguendo **rigorosamente** le indicazioni sotto riportate, per permettere al sistema di decodificare e acquisire correttamente l'indicazione trasmessa. Si raccomanda di porre particolare attenzione alla digitazione degli **spazi** e delle **lettere**, che dovranno essere scritte solo in carattere **maiuscolo** (esempio: **A=Assenza**, **B=pasto in Bianco**).

TESTO DEL SMS PER CANCELLARE LA PRENOTAZIONE DEL PASTO

- **PAN** dell'alunno/a
- **Spazio**
- **A** = per annullare la preparazione del pasto (quindi per segnalare l'assenza)
- **Spazio**
- **1 o altra cifra** = numero di giorni di assenza consecutivi, fino ad un massimo di 5 (si intendono giorni solari dal lunedì alla domenica).

Esempi:

- **3434 A 1** = SMS di disdetta giornaliera della prenotazione per 1 giorno per il PAN 3434;
- **3434 A 4** = SMS di disdetta della prenotazione per 4 giorni consecutivi (se previsti nel conteggio dei giorni consecutivi, si intendono **inclusi** il sabato, la domenica e tutte le festività) per il PAN 3434.

Esempi di efficacia per disdette con SMS:

- una disdetta per n. 1 pasto registrata il 15 marzo alle 22:00, comporterà la non preparazione del pasto del 16 marzo;
- una disdetta per 1 pasto registrata il 16 marzo alle 5:30 comporterà la non preparazione del pasto del 16 marzo stesso;
- una disdetta per 1 pasto inviato il 16 marzo alle 9:40 comporterà la preparazione del pasto del 16 marzo e il relativo costo non sarà cancellato dal conto elettronico dell'utente nella stessa data.

TESTO DELL'SMS PER RICHIEDERE IL PASTO IN BIANCO

- **PAN** dell'alunno/a
- **Spazio**
- **B** = pasto in bianco
- **Spazio**
- **1 o altra cifra** per più giorni fino ad un massimo di 3 consecutivi.

Esempi:

- **3434 B 1** = sms di richiesta di pasto in bianco (1 giorno) per il PAN 3434;
- **3434 B 2** = sms di richiesta di pasto in bianco (2 giorni) per il PAN 3434.

Al messaggio composto correttamente, e inviato da un numero di telefono abilitato entro la scadenza prevista, verrà risposto con un **SMS di conferma** della ricezione e presa in carico della segnalazione, così formulato: *"School-Card: SMS di disdetta per COGNOME N. ALUNNO/A (PAN XXXX) preso in carico dal sistema. Grazie."*

Al messaggio non composto correttamente, inviato da un numero di telefono non censito, trasmesso oltre la scadenza prevista o riportante un numero di PAN errato, verrà risposto con un SMS di notifica della mancata ricezione e presa in carico, con indicazione del tipo di errore rilevato (es.: *"School – Card: numero di cellulare non associato al PAN indicato"*).

Ai fini del corretto utilizzo della procedura, si specifica che la risposta all'SMS di segnalazione potrebbe non essere immediata, a causa dei tempi tecnici necessari per le operazioni di verifica effettuate dal sistema ricevente e in base all'efficienza della rete di telefonia dell'operatore utilizzato.

Nel caso in cui sia necessario **annullare la registrazione di un'assenza o di una richiesta di pasto in bianco** si dovrà procedere come segue:

- segnalazione effettuata con APP: la rettifica potrà essere effettuata entro e non oltre le 9:30, utilizzando esclusivamente l'APP;
- segnalazione effettuata con SMS: poiché non è possibile annullare la registrazione di un'assenza o la richiesta di pasto in bianco effettuata con SMS, né con SMS, né tramite APP, per annullare un SMS inviato sarà necessario, entro e non oltre le ore 9:30, chiamare il numero **039.6081792** o inviare un messaggio di posta elettronica all'indirizzo **cs.vimercate@cirfood.com**.

Infine, si specifica che:

- **i soli utenti privi di SPID o CIE** che incontrino occasionalmente difficoltà nell'utilizzo del sistema di registrazione dell'assenza o richiesta di pasto in bianco con SMS, possono **eccezionalmente** chiedere entro e non oltre le ore 9:30 l'annullamento della prenotazione del pasto o la preparazione del pasto in bianco, inviando un messaggio di posta elettronica all'indirizzo **cs.vimercate@cirfood.com**. Le richieste pervenute dopo le ore 9:30 o trasmesse con mezzi diversi dalla posta elettronica non verranno prese in carico;
- in caso di **periodi prolungati di assenza** da scuola, i genitori impossibilitati a procedere alla registrazione delle relative assenze tramite APP, possono **eccezionalmente** richiedere alla ditta concessionaria del servizio la sospensione della preparazione del pasto sino al rientro a scuola, inviando un messaggio e-mail a **cs.vimercate@cirfood.com**. Le richieste trasmesse con mezzi diversi dalla posta elettronica non verranno prese in carico;
- In caso di **accertato malfunzionamento del sistema di disdetta del pasto via APP e/o SMS** durante la fascia oraria stabilita per la presa in carico della segnalazione, verrà disposta la cancellazione dell'addebito eventualmente registrato per i soli/e alunni/e i cui genitori/tutori abbiano provveduto, entro le ore 9:30 del giorno di assenza, a segnalare al Concessionario del servizio l'impossibilità di inviare la disdetta tramite le procedure indicate, scrivendo a **rettescolastiche.arealombardia@cirfood.com**.
- Nessuna pretesa potrà essere avanzata nei confronti del Comune di Vimercate e di CIRFood s.c. in caso di errori causati da cattiva digitazione del testo dell'SMS o da utilizzo di numeri di cellulare non censiti nel sistema informatizzato, o da disservizi derivanti dalla rete di telefonia dell'operatore utilizzato.

Per una corretta gestione delle procedure sopra illustrate e per qualsiasi chiarimento a riguardo, l'**Ufficio Rette Scolastiche di CIRFood s.c.** rimane a disposizione al numero di telefono **0522.530316** (dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00) o all'indirizzo di posta elettronica **rettescolastiche.arealombardia@cirfood.com**.