



Comune di Prata di Pordenone

Gemeaz
— elior —

Gemeaz Elior Spa

**SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA DEL COMUNE DI PRATA DI PORDENONE
PER LE SCUOLE PRIMARIE A.S. 2021/2022**

Con la presente si informa che il servizio di refezione scolastica delle scuole del Comune di Prata di Pordenone, gestito dalla società Gemeaz Elior 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, con le tecnologie informatiche, la prenotazione giornaliera dei pasti nelle scuole, di effettuare i pagamenti e di informare in tempo reale le famiglie sulla prenotazione dei pasti, sui crediti e sui debiti.

Come funziona?

Il primo anno di fruizione del servizio, ogni genitore deve effettuare la registrazione on-line sul sito <https://portale.pastel.it> (consultare le istruzioni pubblicate nella sezione FAQ) **ed iscrivere ogni figlio** che usufruisce del servizio di refezione scolastica nel Comune di Prata di Pordenone con le seguenti modalità:

- 1 - *Collegarsi al sito <https://portale.pastel.it>; cliccare su “Registrati”; inserire il numero di telefono; inserire il codice verifica inviato tramite SMS al numero appena inserito; inserire il nome del Comune; compilare i campi con i dati anagrafici del genitore; confermare l'accettazione delle condizioni di servizio; nel caso in cui sia stato inserito un indirizzo mail, cliccare il link nella mail che nel frattempo avrete ricevuto per attivare la registrazione.*
- 2 - *Dalla pagina <https://portale.pastel.it> inserire le credenziali scelte nella registrazione appena eseguita e accedere alla propria area riservata; cliccare “Figli” e “Nuova iscrizione”; leggere e confermare le domande sul funzionamento del servizio; compilare con i dati dell'alunno, selezionando istituto, classe, anno scolastico, data di inizio mensa (da indicare solo se diversa dal primo giorno mensa previsto dal calendario scolastico); controllare e confermare i dati dell'alunno, prima di procedere con una eventuale ulteriore iscrizione.
Entro pochi minuti si riceverà una MAIL o SMS di conferma iscrizione.*

Ogni anno successivo al primo, ogni genitore deve rinnovare l'iscrizione del/i figlio/i confermando scuola e classe frequentata, collegandosi al sito <https://portale.pastel.it> ed accedendo con le proprie credenziali.

- 1 - *Collegarsi al sito <https://portale.pastel.it>/ ; accedere all'area riservata con le proprie credenziali (se smarrite o dimenticate, è possibile recuperare la password cliccando su “Recupera la password”); cliccare “Figli” e “Rinnovo di Iscrizione”; leggere e confermare le domande sul funzionamento del servizio ; scegliere nome dell'alunno, istituto, classe, anno scolastico, data di inizio mensa (da indicare solo se diversa dal primo giorno mensa previsto dal calendario scolastico); controllare e confermare i dati dell'alunno, prima di procedere con un eventuale ulteriore rinnovo iscrizione o iscrizione di un nuovo figlio.
Entro pochi minuti si riceverà una MAIL o SMS di conferma iscrizione.*

Una volta effettuata l'iscrizione o la conferma di iscrizione, ogni figlio avrà 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 già terrà conto delle giornate di vacanza, delle gite scolastiche programmate nonché delle eventuali sospensioni delle lezioni. In caso di malattia dell'alunno o altro impedimento individuale, la famiglia dovrà provvedere alla disattivazione della prenotazione del pasto che potrà essere, a seconda dei casi, per un solo giorno o per un periodo più lungo. Tale disattivazione potrà essere effettuata con una semplice telefonata secondo le modalità indicate al successivo paragrafo “Prenotazione/Disattivazione pasti”.

Si fa presente che **le operazioni di iscrizione e/o rinnovo di iscrizione possono essere normalmente effettuate a partire dal mese di Luglio di ogni anno ed entro la data di inizio delle lezioni**; 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.

**Si raccomanda di controllare tutti i dati inseriti, ed aggiornarli quando necessario.
Non verranno riconosciute eventuali contestazioni di addebiti causati da errato inserimento dei dati 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 primaria	€ 3,10 a pasto
-----------------	----------------

Eventuali agevolazioni potranno essere concesse, in base alla certificazione ISEE in corso di validità, presentando apposita richiesta all'Ufficio per i Servizi sociali del Comune prima dell'inizio dell'anno scolastico.

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/>; accedere all'area riservata con le proprie credenziali, selezionare la voce "Estratto conto" e quindi "PagoPa". Seguire quindi 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 un documento contenente un codice univoco da stampare ed utilizzare per il pagamento presso gli esercizi abilitati (tabaccherie, cartolerie, uffici postali). Ai pagamenti potranno essere applicate commissioni in base a quanto previsto da ciascun operatore.

2) **Pagamento con bancomat o carta di credito:**

Forma di pagamento disponibile presso l'Ufficio Segreteria del Comune di Prata di Pordenone – Via Roma 33, esclusivamente con bancomat o carta di credito, **previo appuntamento** da fissare chiamando i nn. 0434/425111 oppure 0434/425105.

Una volta effettuato il versamento l'importo viene accreditato sul profilo del genitore e reso disponibile per l'utilizzo del servizio per tutti i figli iscritti alla mensa, fino ad esaurimento dell'importo versato.

Si raccomanda di controllare periodicamente la disponibilità del credito accedendo alla propria area personale, al fine di evitare la mancata copertura della spesa dei pasti e conseguente rischio di interruzione del servizio mensa.

Come conoscere lo stato dei pagamenti e dei pasti consumati?

I genitori possono verificare, direttamente ed in qualunque momento, il conto mensa, collegandosi al sito internet: **<https://portale.pastel.it>** utilizzando i propri codici di accesso (login e password) inseriti al momento dell'iscrizione on-line.

Dal MENU' i genitori potranno:

- verificare/modificare i dati anagrafici (indirizzo, telefono, ecc) MODIFICA PROFILO
- verificare lo stato dei pagamenti e dei pasti consumati ESTRATTO CONTO
- segnalare le assenze GESTIONE CALENDARIO MENSA
- segnalare eventuali errori / richiedere chiarimenti ASSISTENZA

Nel caso in cui siano state smarrite le credenziali di accesso, le stesse potranno essere recuperate direttamente dal sito, cliccando su "LOGIN" e "RECUPERA PASSWORD".

Prenotazione/Disattivazione dei pasti

All'atto dell'iscrizione al servizio 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. **Si ribadisce che il genitore dovrà segnalare le assenze entro l'orario indicato;** 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 GEMEAZ ELIOR SPA 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.

ASSENZA GIORNALIERA

La telefonata di cancellazione del pasto deve essere effettuata a partire dalle ore 18:00 del giorno antecedente l'assenza (anche se festivo) ed **entro le ore 09:00 del giorno di consumo del pasto.**

Numeri di telefono per comunicare l'assenza giornaliera:

Primo Figlio: 049.9985161

Secondo figlio: 049.9985162

Terzo figlio: 049.9985163

Quarto figlio: 049.9985195

(figlio maggiore iscritto al servizio mensa)

dal più grande di età

al più giovane

La chiamata è del tutto gratuita e non prevede la risposta di un operatore; una volta digitato il numero, all'altro capo del telefono si udirà un segnale di libero e subito dopo si interromperà la comunicazione, ciò significa che la chiamata è andata a buon fine e che l'assenza è stata registrata. Se il genitore vuole avere un'ulteriore conferma dell'avvenuta registrazione può effettuare una seconda volta la chiamata (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.

ASSENZA PROLUNGATA

La telefonata di attivazione dell'assenza prolungata deve essere effettuata a partire dalle ore 18:00 del giorno antecedente l'assenza (anche se festivo) ed entro le ore 09:00 del giorno di consumo del pasto.

Attivazione/disattivazione assenza prolungata:

Primo Figlio: 049.9985164

Secondo figlio: 049.9985165

Terzo figlio: 049.9985166

Quarto figlio: 049.9985196

(figlio maggiore iscritto al servizio mensa)

dal più grande di età

al più giovane

Anche in questo caso la chiamata è del tutto gratuita e non prevede la risposta di un operatore; una volta digitato il numero, all'altro capo del telefono si udirà un segnale di libero e subito dopo si interromperà la comunicazione, ciò significa che la chiamata è andata a buon fine e che l'assenza è stata registrata.

Per riattivare la prenotazione del pasto sarà necessario effettuare una ulteriore chiamata, allo stesso numero, a partire dalle ore 18:00 del giorno antecedente il rientro (anche se festivo) ed entro le ore 09:00 del giorno stesso di rientro in mensa.

Questo permette al genitore di sospendere per un periodo prolungato l'accesso al servizio di mensa senza chiamate quotidiane e di poterlo riattivare secondo necessità, semplicemente, con un'altra telefonata.

I genitori, al momento dell'attivazione/disattivazione dell'assenza prolungata, riceveranno un messaggio di conferma dell'avvenuta attivazione/disattivazione.

ATTENZIONE: la telefonata di assenza prolungata vale all'interno del singolo anno scolastico.

Applicazione per Smartphone

Il sistema Pastel è integrato dalla versione "mobile" con una APP scaricabile su SMARTPHONE dove il genitore potrà comunicare le assenze dei propri figli.

E' disponibile un APP con tutte le funzioni programmate per la gestione delle prenotazioni della refezione scolastica.

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>

Inserire le proprie credenziali utilizzate per l'accesso al sito <https://portale.pastel.it>

Nella Home page si trova il saldo aggiornato e le funzioni:

Figli → segnalazione assenza (calendario per giornaliera) - visualizza/segna gita - informazioni figli attivi

Comunicazioni → sms/mail ricevuti

Account → estratto conto genitore

Altre informazioni utili

- Se devo effettuare un reclamo? Reclami relativi ai pagamenti, alla prenotazione dei pasti, alle presenze erroneamente addebitate dovranno essere effettuati TEMPESTIVAMENTE e comunque ENTRO 30 GIORNI DALLA DATA DELL'EROGAZIONE DEL PASTO CONTESTATO, tramite una delle seguenti modalità:

segreteria telefonica 049 7968866 (per la chiamata utilizzare uno dei numeri di telefono registrati)
sms 338 2154951 (per inviare il messaggio utilizzare uno dei numeri di telefono registrati)
mail scuole@pastel.it (riportare nel testo uno dei numeri di telefono registrati)
web <https://portale.pastel.it>

Non verranno prese in considerazione comunicazioni effettuate attraverso altri canali.

- Se non si paga o si paga in ritardo? Ciascun nucleo familiare potrà usufruire del servizio fino ad esaurimento dell'importo pagato. Il sistema aggiorna automaticamente la situazione contabile. Nel caso in cui il sistema evidenzi uno stato di debito 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 sistema evidenzia un debito pari o superiore ad € -20,00 (venti/00).

Durante il corso dell'anno il Comune di Prata di Pordenone 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 seguire una dieta speciale? Per motivi di salute occorre presentare apposito modulo compilato e firmato da uno dei genitori allegando certificato medico rilasciato da medici specialistici. Per motivi etico/religiosi occorre presentare apposito modulo compilato e firmato da uno dei genitori. **Le richieste devono essere presentate ogni anno, prima dell'inizio dell'anno scolastico**, all'Ufficio segreteria del Comune di Prata di Pordenone.

In caso di mancata presentazione di idonea certificazione medica PRIMA DELL'INIZIO DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO, solleva il Comune e la ditta Gemeaz Elixir Spa appaltatrice del servizio da ogni tipo di responsabilità per l'eventuale 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 sulla gestione dell'anno scolastico successivo oppure, in caso di termine del ciclo scolastico o di rinuncia del servizio, verrà rimborsato compilando l'apposito modulo disponibile sul sito www.comune.prata.pn.it

- Se devo presentare una dichiarazione per le spese sostenute per la mensa scolastica? La dichiarazione, per le spese sostenute per il pagamento del servizio mensa scolastica, sarà disponibile collegandosi al sito <https://portale.pastel.it> indicativamente a partire dal mese di marzo di ogni anno (*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*).

Per eventuali chiarimenti o informazioni:

segreteria telefonica avanzata 049 7968866 (utilizzare uno dei numeri di telefono registrati)
sms 338 2154951 (utilizzare uno dei numeri di telefono registrati)
mail scuole@pastel.it (riportare uno dei numeri di telefono registrati)
accesso web <https://portale.pastel.it>
Ufficio segreteria del Comune...0434/425105; mail: segreteria@comune.prata.pn.it

Inoltre è possibile ricevere ulteriori informazioni sul servizio, inviando un sms al numero 338 2154951 con un testo contenente solo una delle lettere di seguito indicata:

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