

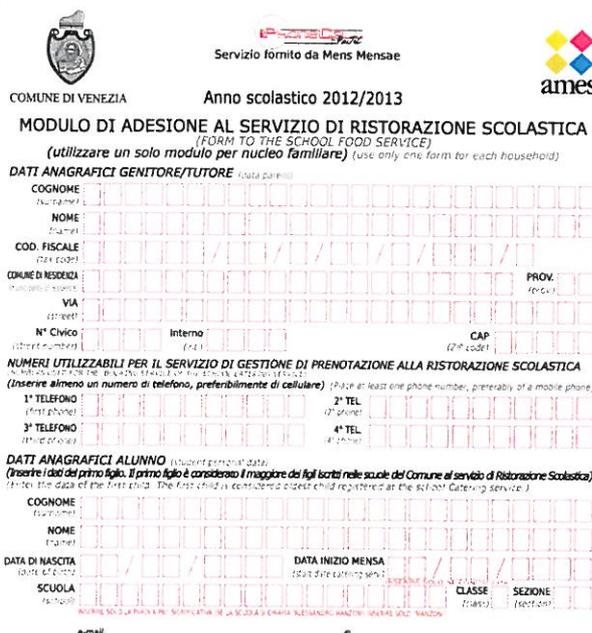
"NOTA INFORMATIVA"

Anno Scolastico 2013-2014

Note esplicative sul sistema informatizzato di gestione prenotazione pasti e pagamenti

Con l'inizio dell'anno scolastico sarà attivata la modalità di prenotazione dei pasti e pagamento dei servizi scolastici attraverso un sistema informatizzato.

A. FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA INFORMATIZZATO







COMUNE DI VENEZIA Servizio fornito da Mens Mensae Anno scolastico 2012/2013
MODULO DI ADESIONE AL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA
 (FORM TO THE SCHOOL FOOD SERVICE)
 (utilizzare un solo modulo per nucleo familiare) (use only one form for each household)

DATI ANAGRAFICI GENITORE/TUTORE (only parent)

COGNOME (Surname) _____
 NOME (Name) _____
 COD. FISCALE (Tax code) _____
 COMUNE DI RESIDENZA (Municipality of residence) _____ PROV. (Prov.) _____
 VIA (Street) _____
 N° CIVICO (Street number) _____ Interno (Flat) _____ CAP (Zip code) _____

NUMERI UTILIZZABILI PER IL SERVIZIO DI GESTIONE DI PRENOTAZIONE ALLA RISTORAZIONE SCOLASTICA
 (Inserire almeno un numero di telefono, preferibilmente di cellulare) (Put in at least one phone number, preferably of a mobile phone)

1° TELEFONO (first phone) _____ 2° TEL (2° phone) _____
 3° TELEFONO (third phone) _____ 4° TEL (4° phone) _____

DATI ANAGRAFICI ALUNNO (Student personal data)
 (Inserire i dati del primo figlio. Il primo figlio è considerato il maggiore dei figli iscritti nelle scuole del Comune al servizio di Ristorazione Scolastica.)
 (Enter the data of the first child. The first child is considered oldest child registered at the school Catering service.)

COGNOME (Surname) _____
 NOME (Name) _____
 DATA DI NASCITA (Date of birth) _____ DATA INIZIO MENSA (Start date catering serv.) _____
 SCUOLA (School) _____ CLASSE (Class) _____ SEZIONE (Section) _____

Tutti gli utenti che presentano richiesta di iscrizione al Servizio Ristorazione Scolastica comunale vengono automaticamente registrati sul sistema informatizzato iPhoneCall con i propri dati anagrafici e recapiti telefonici.

La modalità di prenotazione dei pasti è automatica: ciascun bambino, in base al calendario scolastico ha il pasto prenotato tutti i giorni in cui la sua classe aderisce al servizio di ristorazione scolastica. Nel caso in cui la sua classe dovesse effettuare uscite programmate il pasto viene sospeso automaticamente dal sistema senza alcuna comunicazione da parte della famiglia. In caso di malattia o di altro impedimento la famiglia dovrà comunicare l'assenza del proprio figlio disattivando in questo modo la prenotazione del pasto per un solo giorno o per un periodo di tempo più lungo. La disattivazione della prenotazione del pasto avviene con una semplice telefonata gratuita attraverso il sistema informatico automatico secondo le modalità sotto indicate.

B. DISATTIVAZIONE DEI PASTI ATTRAVERSO TELEFONATA



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 bambino con conseguente cancellazione dei pasti. La mancata segnalazione di assenza comporterà l'addebito del pasto.



ASSENZA GIORNALIERA

In caso di assenza giornaliera si dovrà effettuare una telefonata di cancellazione del pasto dalle ore 18:00 del giorno antecedente sino alle ore 09:00 del giorno di consumo del pasto. Per le telefonate effettuate in orari diversi da quelli programmati, il sistema non è attivo e non registra le telefonate e quindi non è segnalata l'assenza e la cancellazione del pasto. La chiamata deve avvenire da uno dei numeri registrati nella vostra scheda, al momento dell'iscrizione, ad uno dei numeri

Orario di attivazione servizio

Il servizio di attivazione assenza è operativo: dalle ore **18.00** del giorno antecedente fino alle ore **9.00** del giorno del servizio mensa.

telefonici di seguito indicati a seconda che si tratti di assenza giornaliera del 1°, 2°, 3° o 4° figlio che utilizza il servizio. Infatti, nel caso in cui ci sono più figli che utilizzano il servizio, il sistema informatizzato associa ad ogni bambino (collegato al medesimo genitore) uno specifico numero telefonico. Il figlio maggiore iscritto al servizio di ristorazione scolastica è considerato primo figlio, per gli altri l'ordine è decrescente (dal più vecchio al più giovane).

Numeri di telefono da chiamare per l'assenza giornaliera:

Primo Figlio:	049.9985161	Terzo figlio:	049.9985163
Secondo figlio:	049.9985162	Quarto figlio:	049.9985195

La chiamata, completamente gratuita, non prevede la risposta di un operatore.

*Dall'apparecchio del numero telefonico comunicato al momento dell'iscrizione si compone il numero di telefono riferito al figlio che **non dovrà usufruire** della refezione scolastica. Si attende finché la linea dà il segnale di libero e di seguito occupato e solo in questo modo la comunicazione è andata a buon fine e la registrazione risulta effettuata. Se la linea dà subito il segnale di occupato o il sistema non emette alcun segnale vuol dire che la registrazione non è avvenuta. Attendere alcuni secondi e ripetere l'operazione.*

Se il genitore vuole avere una conferma dell'avvenuta registrazione, può effettuare una seconda chiamata, in questo caso si attiva una comunicazione vocale che lo avvisa che la registrazione dell'assenza è andata a buon fine. Il relativo costo della chiamata è a carico del genitore ed è legato al proprio piano tariffario.

I genitori che, nella loro scheda di adesione al servizio, hanno comunicato un indirizzo di posta elettronica e/o un numero di cellulare, al termine della chiamata, riceveranno una e-mail e un SMS di conferma dell'avvenuta registrazione dell'assenza giornaliera.

ASSENZA PROLUNGATA

In caso di assenza prolungata bisogna effettuare una telefonata di cancellazione del pasto dalle ore 18:00 del giorno antecedente sino alle ore 09:00 del primo giorno di assenza. Per le telefonate effettuate in orari diversi da quelli programmati, il sistema non è attivo e non registra le telefonate e quindi non è segnalata l'assenza e la cancellazione del pasto. La chiamata deve avvenire da uno dei numeri registrati nella vostra scheda al momento dell'iscrizione ad uno dei numeri telefonici di seguito indicati a seconda che si tratti di assenza del 1°, 2°, 3° o 4° figlio che utilizza il servizio. Infatti, nel caso in cui ci sono più figli che utilizzano il servizio, il sistema informatizzato associa ad ogni bambino (collegato al medesimo genitore) uno specifico numero telefonico. Il figlio maggiore iscritto al servizio di ristorazione scolastica è considerato primo figlio, per gli altri l'ordine è decrescente (dal più vecchio al più giovane).

Numeri di telefono da chiamare per l'attivazione dell'assenza prolungata:

Primo Figlio:	049.9985164	Terzo figlio:	049.9985166
Secondo figlio:	049.9985165	Quarto figlio:	049.9985196

La chiamata, completamente gratuita, non prevede la risposta di un operatore.

*Dall'apparecchio del numero telefonico comunicato al momento dell'iscrizione si compone il numero di telefono riferito al figlio che **non dovrà usufruire** della refezione scolastica. Si attende finché la linea dà il segnale di libero e di seguito occupato, solo in questo modo la comunicazione è andata a buon fine e la registrazione risulta effettuata. Se la linea dà subito il segnale di occupato o il sistema non emette alcun segnale, vuol dire che la registrazione non è avvenuta. Attendere alcuni secondi e ripetere l'operazione.*

Se il genitore vuole avere una conferma dell'avvenuta registrazione, può effettuare una seconda chiamata, in questo caso si attiva una comunicazione vocale che lo avvisa che la registrazione dell'assenza è andata a buon fine. Il relativo costo della chiamata è a carico del genitore ed è legato al proprio piano tariffario.

I genitori che, nella loro scheda di adesione al servizio, hanno inserito un indirizzo di posta elettronica e/o un numero di cellulare, al termine della chiamata, riceveranno una e-mail e un SMS di conferma dell'avvenuta registrazione dell'attivazione dell'assenza prolungata.

RIATTIVAZIONE DOPO ASSENZA PROLUNGATA

Attenzione: la riattivazione del servizio dopo una assenza prolungata può essere fatta solo dopo le 24 ore di registrazione inizio assenza.

Per la riattivazione del servizio di ristorazione scolastica, dopo un'assenza prolungata, si deve effettuare una telefonata di attivazione pasto dalle ore 18:00 del giorno antecedente sino alle ore 09:00 del giorno di rientro. Per telefonate in orari diversi da quello programmato, il sistema non è attivo e non registra le telefonate e quindi non viene segnalata la presenza e il ripristino del pasto. La chiamata deve avvenire sempre da uno dei numeri registrati nella vostra scheda al momento dell'iscrizione ad uno dei numeri telefonici di seguito indicati a seconda che si tratti di attivazione giornaliera del 1°, 2°, 3° o 4° figlio che utilizza il servizio. Infatti, nel caso in

cui ci sono più figli che utilizzano il servizio, il sistema informatizzato associa ad ogni bambino (collegato al medesimo genitore) uno specifico numero telefonico. Il figlio maggiore iscritto al servizio mensa è considerato primo figlio, per gli altri l'ordine è decrescente (dal più vecchio al più giovane).

Numeri di telefono da chiamare per la Riattivazione al servizio di ristorazione scolastica dopo l'assenza prolungata:

Primo Figlio:	049.9985164	Terzo figlio:	049.9985166
Secondo figlio:	049.9985165	Quarto figlio:	049.9985196

La chiamata, completamente gratuita, non prevede la risposta di un operatore.

Dall'apparecchio del numero telefonico comunicato al momento dell'iscrizione si compone il numero di telefono riferito al figlio che **dovrà usufruire** della ristorazione scolastica. Si attendere finché la linea dà il segnale di libero e di seguito occupato, solo in questo modo la comunicazione è andata a buon fine e la registrazione risulta effettuata. Se la linea dà subito il segnale di occupato o il sistema non emette alcun segnale, vuol dire che la registrazione non è avvenuta. Attendere alcuni secondi e ripetere l'operazione.

Se il genitore vuole avere una conferma dell'avvenuta registrazione, può effettuare una seconda chiamata, in questo caso si attiva una comunicazione vocale che lo avvisa che la registrazione della riattivazione del servizio è andata a buon fine. Il relativo costo della chiamata è a carico del genitore ed è legato al proprio piano tariffario.

I genitori che, nella loro scheda, hanno inserito un indirizzo di posta elettronica e/o un numero di cellulare, al termine della chiamata, riceveranno una e-mail e un SMS di conferma dell'avvenuta registrazione di riattivazione al servizio di ristorazione scolastica.

MODALITA' DI CHIAMATA

Il sistema informatizzato registra tutte le chiamate pervenute ad eccezione dei casi sotto elencati:



Chiamata fuori orario

Nel caso in cui si effettuasse la chiamata al di fuori dei tempi consentiti il genitore verrà avvisato con un messaggio vocale:

ATTENZIONE

Buongiorno, servizio di mensa scolastica. la chiamata è arrivata fuori orario, l'orario del servizio è dalle ore 18,00 del giorno precedente alla mensa fino alle ore 9,00 del giorno di mensa.

- Chiamate fuori orario: nel caso in cui si effettua la chiamata in orari di fascia diversa da quella segnalata (dalle ore 18,00 del giorno antecedente alle ore 9,00 del giorno di assenza) il sistema non è attivo e partirà un messaggio vocale registrato di avviso di "chiamata fuori orario" e la registrazione non viene effettuata.

Numero non registrato

Se vengono usati telefoni con numeri diversi da quelli dichiarati si verrà avvisati con un messaggio vocale:

ATTENZIONE

Buongiorno, servizio di mensa scolastica, il numero dal quale state chiamando non è registrato e l'assenza non può essere assegnata.

- Chiamata da numero non registrato: nel caso in cui si effettua la chiamata da un numero non registrato il sistema non riconosce il chiamante e fa partire un messaggio vocale registrato di avviso di "nominativo sconosciuto" e non effettua alcuna registrazione.

- Chiamata da numero privato o non visibile: nel caso in cui viene effettuata una chiamata da telefono cellulare con attivata la schermatura del numero o da telefono fisso in cui il numero non è visibile all'utente il sistema non riconosce alcun nominativo e non effettua alcuna registrazione

CHIAMATA ANONIMA Numero nascosto

Se il telefono è in modalità "anonima" la trasmissione non può essere effettuata e quindi si verrà avvisati con un messaggio vocale

ATTENZIONE

Buongiorno, servizio di mensa scolastica. Il numero dal quale state chiamando è privato cioè il numero risulta nascosto l'assenza non può essere assegnata. Si prega di chiamare con il numero visibile.

Figlio sbagliato

ATTENZIONE

Buongiorno, servizio di mensa scolastica. questo numero non è collegato a suo figlio l'assenza non può essere assegnata si prega di controllare e chiamare il numero corretto.

- **Chiamata a numero errato:** nel caso in cui si chiama al numero non corrispondente al proprio figlio (primo numero per figlio maggiore e/o unico e via di seguito per gli altri figli) il sistema non riconosce la chiamata e fa partire un messaggio vocale registrato di avviso di "figlio sbagliato" e la registrazione non viene effettuata.

- **Chiamata attraverso operatori non telefonici:** nel caso in cui la chiamata non viene effettuata attraverso operatori telefonici tipo "telecom", "wind-infostrada", "fastweb", ecc. per telefoni fissi o "Vodafone", "tim", "wind" e "tre" per telefoni cellulari ma con operatori della rete tipo "skype" il sistema non riconosce la chiamata e non effettua alcuna registrazione.

In caso di segnalazione dell'assenza tramite telefonata con le modalità sopra riportate, la registrazione non viene effettuata e comporterà di conseguenza l'addebito del costo del pasto.

VERIFICA CONTEGGIO PASTI ADDEBITATI

a) Chi ha accesso ad Internet, può sempre verificare la situazione del proprio figlio (pasti addebitati, saldo a credito o a debito) collegandosi al sito internet www.scuole.pastel.it utilizzando i codici di accesso (credenziali) che verranno consegnati alle famiglie con l'invio della prima comunicazione:

Estrattoconto di ROSSI per:			
LAN SSIMO Classe 0 AREA STORICO			
LANDI: MARTINA 4A PRIMARIA A. GARIBOLDI			
Data	Causale	Importo	Tot. Progr.
Settembre 2010			
14/09/2010	LANDI MARTINA	-3,25	-3,25
15/09/2010	LANI INA	-3,25	-6,50
16/09/2010	LANC TINA	-3,25	-9,75
17/09/2010	LANC TINA	-3,25	-13,00
20/09/2010	LANC RTINA	-3,25	-16,25
21/09/2010	LAN TINA	-3,25	-19,50
22/09/2010	LAN INA	-3,25	-22,75
23/09/2010	LA TINA	-3,25	-26,00
24/09/2010	LAI RTINA	-3,25	-29,25
27/09/2010	LAI RTINA	-3,25	-32,50
28/09/2010	LANI RTINA	-3,25	-35,75
29/09/2010	LANC RTINA	-3,25	-39,00
30/09/2010	LANC RTINA	-3,25	-42,25
Ottobre 2010			
01/10/2010	LA TINA	-3,25	-45,50
04/10/2010	LAI RTINA	-3,25	-48,75

30/11/2010	LANDINI MARTINA	-3,25	-48,75
Dicembre 2010			
01/12/2010	LANC RTINA	-3,25	-52,00
02/12/2010	LAN RTINA	-3,25	-55,25
03/12/2010	LAI RTINA	-3,25	-58,50
09/12/2010	LAI RTINA	-3,25	-61,75
10/12/2010	LAI RTINA	-3,25	-65,00
13/12/2010	LAI RTINA	-3,25	-68,25
14/12/2010	LAN RTINA	-3,25	-71,50
15/12/2010	LAN RTINA	-3,25	-74,75
16/12/2010	LANC RTINA	-3,25	-78,00
17/12/2010	LAN RTINA	-3,25	-81,25
20/12/2010	LAN RTINA	-3,25	-84,50
21/12/2010	LAI RTINA	-3,25	-87,75
22/12/2010	LAN RTINA	-3,25	-91,00
23/12/2010	LANC RTINA	-3,25	-94,25
29/12/2010	Bonifico Bancario	48,75	-45,50
Gennaio 2011			
10/01/2011	LANC RTINA	-3,25	-48,75
11/01/2011	LAN TINA	-3,25	-52,00
12/01/2011	LAN RTINA	-3,25	-55,25

LOGIN:
 PASSWORD:
 con la possibilità di segnalare gli eventuali errori direttamente dal sito internet nella sezione "Richiedi modifiche".

b) Per chi non ha un accesso internet, verrà consegnata su richiesta una stampa del numero di pasti effettivamente consumati, con l'indicazione dell'eventuale saldo a credito o debito.

VERIFICA DELLA CORRETTA COMUNICAZIONE DELLE ASSENZE

Al fine di agevolare ulteriormente l'attività di verifica è consultabile anche una pagina web dove e' possibile **verificare le chiamate delle ultime 24 ore:** <http://scuole.pastel.it/lastlog.php>

Attraverso questo ulteriore strumento potrete controllare personalmente, qualora abbiate qualche dubbio sul risultato della chiamata, l'effettiva riuscita della comunicazione. Sul sito troverete infatti pubblicato l'esito delle vostre telefonate. Se la chiamata è andata a buon fine troverete la dicitura "[OK]" al contrario se doveste aver commesso un errore accanto alla chiamata in questione vedrete la dicitura "[KO] Chiamata Fuori Orario", se è avvenuta fuori degli orari stabiliti (18.00 - 9.00) o "[KO] Chiamata duplicata" se fosse la seconda chiamata di

conferma dell' avvenuta registrazione. In questo modo avrete un ulteriore prova certa del corretto funzionamento del servizio.

C. PAGAMENTI

Importo da pagare

L'importo che ciascuna famiglia dovrà pagare sarà calcolato in modo automatico giornalmente dal sistema informatizzato e avverrà anticipatamente rispetto al consumo del pasto.

Il valore è dato dalla tariffa vigente nel territorio comunale moltiplicata per il numero dei pasti che consumerà il bambino (in base al calendario scolastico, ai rientri scolastici pomeridiani, ecc.). In caso di più figli che usufruiscono del servizio, verranno sommati gli importi di ciascun figlio.

Nel caso in cui la famiglia abbia pagato più del dovuto, la somma da pagare successivamente sarà decurtata dell'importo versato in eccedenza nel periodo precedente, affinché quanto pagato dalla famiglia nel corso dell'anno scolastico corrisponda agli effettivi pasti consumati, evitando il problema di eventuali rimborsi a fine anno scolastico.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento dei pasti può avvenire tramite le seguenti modalità:

- 1) presso le farmacie comunali presenti nel territorio,
- 2) presso i punti vendita convenzionati, con pagamento in contanti. Questa modalità di pagamento è **TOTALMENTE GRATUITA** per l'utenza e permette anche pagamenti frazionati, a discrezione dell'utenza e secondo le proprie disponibilità,
- 3) tramite "bonifico bancario".

Credito a fine anno scolastico

Per gli alunni che proseguiranno la scuola in uno dei plessi in cui è attivo il Servizio di Ristorazione Scolastica comunale, l'eventuale saldo a credito rimarrà a disposizione per l'anno scolastico successivo. Nel caso in cui il servizio non venga più utilizzato l'importo in positivo verrà rimborsato con modalità da indicarsi successivamente.

Per aggiornamento dati o per informazioni relative ai pagamenti e alla prenotazione dei pasti

Comunicazioni

Per ogni comunicazione usare esclusivamente i seguenti mezzi:

telefono 049 7968866

fax 049 9080612

SMS 338 2154951

e-mail scuole@pastel.it

proprio accesso web www.scuole.pastel.it

Eventuali aggiornamenti o modifiche dei dati (es. nuovi numeri di telefono di riferimento, variazione indirizzo, ecc.) potranno essere effettuati direttamente dal proprio accesso web, oppure comunicati a:

Richiesta informazioni

Inviando un SMS al n° 338.21.54.951 con la lettera H riceverete in risposta le istruzioni per i servizi informativi ricevibili via cellulare (ad es. inviando la lettera S riceverete il saldo disponibile).

A titolo esemplificativo si elencano alcune lettere da utilizzare per la richiesta di informazioni via SMS:

S saldo

U ultimo versamento

N status alunno

T numeri telefonici attivi

E cancella ultime chiamate

