



VEDANO AL LAMBRO
SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA ANNO SCOLASTICO 2020/2021
NUOVE MODALITA' DI GESTIONE INFORMATIZZATA E PAGAMENTO DEL SERVIZIO

Gentili genitori, Vivenda Spa (nuovo gestore del servizio mensa) desidera con la presente comunicarvi alcune novità sulla gestione informatizzata del servizio, che decorreranno con l'avvio del nuovo anno scolastico.

Verrà attivato un nuovo sistema informatizzato (E.Meal School di Nova Srl), che permetterà le seguenti funzionalità:

- disponibilità di un "borsellino elettronico", cioè un credito virtuale per il pagamento dei buoni pasto;
- comunicazione dell'assenza dal servizio di refezione scolastica, da parte dei genitori, attraverso l'utilizzo dell'App "Servizi Mensa" o del portale web "Novaportal" oppure mediante uno squillo telefonico gratuito;
- accesso a nuovi strumenti di pagamento;
- possibilità di consultare i menù somministrati e ogni altra informazione relativa al servizio (presenze in mensa, "estratto conto" del borsellino) attraverso le seguenti modalità:
 - da smartphone, scaricando gratuitamente la App "Servizi Mensa" (per sistemi operativi Android e iOS);
 - via internet, collegandosi al portale "Novaportal", ed accedendovi utilizzando le proprie credenziali

Per facilitare il passaggio al nuovo sistema informatico, Vi chiediamo di porre attenzione ai seguenti punti:

ISCRIZIONI ONLINE

A partire dall'anno scolastico 2020/2021, per tutti gli utenti (alunni già iscritti a mensa nello scorso anno scolastico e nuovi utilizzatori del servizio), l'accesso al servizio di ristorazione sarà obbligatoriamente subordinato alla registrazione online presso il portale "Novaportal". Dall'indirizzo web <https://vedano.ristonova.it/novaportal> e cliccando alla voce "Iscrizioni online", potrete accedere alla piattaforma di iscrizione.



La piattaforma può essere raggiunta anche dal sito comunale <https://www.comune.vedanoallambro.mb.it/home/> cliccando sul bottone "Mensa Scolastica" a fine Homepage oppure dalla sezione "Refezione Scolastica – Link Utili". Sempre sul sito del Comune, nella sezione "Refezione Scolastica – Moduli", potrete scaricare le istruzioni circa la procedura da seguire per la corretta compilazione delle Iscrizioni OnLine.

Le iscrizioni online saranno aperte dal giorno 10/09/2020 al giorno 18/09/2020

Al fine di completare l'iscrizione, si raccomanda di compilare ogni campo obbligatorio.

In fase d'iscrizione sarà possibile scegliere la dieta per i vostri figli, che potrà ricadere tra le seguenti opzioni:

- vitto comune (adesione al menù pianificato, senza richiesta di dieta speciale);
- dieta sanitaria (per utenti con esigenze alimentari dovute ad allergie o intolleranze);
- dieta etico-religiosa (per utenti con esigenze alimentari di altra natura).

Per l'effettiva abilitazione delle diete richieste, i relativi certificati (per diete sanitarie) o autocertificazioni (per diete etico-religiose) dovranno come sempre essere recapitati presso l'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune (per contatti: tel. 039-2486342 – mail: lissoni@comune.vedanoallambro.mb.it). Vivenda Spa si occuperà di inserire a sistema il dettaglio delle singole diete, al fine di assicurare l'assoluto rispetto delle esigenze dietetiche di ogni alunno.

PORTALE WEB E CREDENZIALI DI ACCESSO AL SISTEMA

Terminata la procedura di iscrizione, riceverete via e-mail le credenziali (nome utente e password, che potrete utilizzare anche per la APP) per accedere alla vostra area riservata del portale "Novaportal" dall'indirizzo <https://vedano.ristonova.it/novaportal>. La password iniziale ricevuta potrà poi essere modificata dal genitore.

ATTENZIONE: per l'accesso è fondamentale rispettare i caratteri maiuscoli/minuscoli delle credenziali che riceverete.

Da questa pagina potrete visualizzare:

- i dati anagrafici associati a pagante (il genitore) ed utenti (gli alunni);
- i codici identificativi (PIN) da utilizzare per i pagamenti > **ATTENZIONE il nuovo codice SOSTITUISCE quello utilizzato con il precedente software, che non potrà dunque essere usufruito per accedere al nuovo sistema;**
- la situazione dei pagamenti aggiornata in tempo reale;
- il menù del giorno (*funzionalità in corso di attivazione*);
- una sezione per il download di documenti riepilogativi, tra cui la certificazione delle spese sostenute nell'anno solare per il servizio di ristorazione scolastica.

UTILIZZO DELL'APP "SERVIZI MENSA"

Sarà messa a disposizione delle famiglie una applicazione (APP) gratuita, grazie alla quale sarà possibile consultare alcune informazioni di servizio, direttamente dal proprio smartphone, senza la necessità di utilizzare un PC. L'app è disponibile:

- per sistemi operativi Android, scaricando l'App da Play Store, digitando: "Servizi Mensa";
- per sistemi operativi iOS, scaricando l'App da App Store, digitando: "Servizi Mensa".

Oltre a Username e Password è richiesto di compilare il campo "Comune", in cui digitare "vedano" (tutto minuscolo, senza spazi).



NOTA: raccomandiamo di rispettare i caratteri maiuscoli/minuscoli delle credenziali che riceverete. In caso contrario non riuscirete ad accedere al sistema.

Dal menu principale potrete accedere alle diverse sezioni:

- **Menù:** per visualizzare i piatti previsti per il giorno (*funzionalità in corso di attivazione*);
- **Presenze:** per avere un resoconto delle presenze a mensa dei vostri figli;
- **Pagamenti:** per visualizzare il saldo del borsellino elettronico, la tariffa associata ai vostri figli, i codici identificativi (PIN) da utilizzare per i pagamenti, ed i versamenti eseguiti;
- **Ricarica online:** per effettuare le ricariche tramite app;
- **Telefonate:** vi troverete i messaggi di conferma per la segnalazione assenze tramite squillo telefonico;
- **Comunicazioni:** per visualizzare eventuali comunicazioni e informazioni sul servizio

MODALITA' DI RICARICA DEL BORSELLINO ELETTRONICO – SERVIZIO MENSA

Riceverete un codice personale (PIN) relativo ad ogni alunno, da usare per ricaricare il "borsellino elettronico".

Si tratta di un conto virtuale dal quale giornalmente, a seconda dell'utilizzo del servizio mensa, viene detratto l'importo corrispondente al buono pasto (in base alla tariffa associata).

Le tariffe approvate dalla Giunta per l'anno scolastico 2020/2021, sono le seguenti:

Tariffa pasto alunno residente	€ 4,89
Tariffa pasto da 2° fratello di alunno residente	€ 4,38
Tariffa pasto alunno non residente	€ 5,20
Tariffa pasto asilo nido	€ 4,00



Per ricaricare il borsellino elettronico avrete a disposizione le seguenti modalità di pagamento:

- ✓ **OnLine, dall'area riservata del portale "Novaportal".**

Accedendo alla sezione "Pagamenti online" della vostra area riservata potrete scegliere il figlio per cui eseguire la ricarica. Sarete reindirizzati alla piattaforma di pagamento per ultimare l'operazione, eseguibile con carta di credito.

- ✓ **OnLine, dalla app "Servizi Mensa"**

Accedendo alla sezione "Ricarica online" della APP "Servizi Mensa", potrete scegliere il figlio per cui eseguire la ricarica. Sarete reindirizzati alla piattaforma di pagamento per ultimare l'operazione, eseguibile con carta di credito.

NOTA: sia dal portale che dalla APP è possibile eseguire l'operazione per più figli contemporaneamente: basterà selezionare il secondo figlio e cliccare alla voce "Aggiungi ordine" prima di confermare l'acquisto.

Punto di ricarica presso Centro Cottura Vivenda

Dal punto POS presso il Centro Cottura (c/o Scuola Secondaria – ingresso di Via Santo Stefano) negli orari di apertura al pubblico indicati nella tabella riportata in seguito, esclusivamente con bancomat e carta di credito. Sarà sufficiente comunicare all'operatore il PIN associato al figlio per cui si intende effettuare la ricarica, nonché l'importo desiderato. A fine operazione riceverete due ricevute: una relativa alla transazione bancaria ed una relativa all'aggiornamento del borsellino elettronico (saldo precedente – importo pagato – nuovo saldo).



Nuovi Punti di ricarica territoriali

Vivenda Spa intende individuare ulteriori nuovi punti di ricarica presso esercenti di Vedano al Lambro, dove i genitori potranno effettuare ricariche tramite appositi POS, come avviene al Centro Cottura.

Sarà nostra cura comunicare ai genitori l'ubicazione dei nuovi punti territoriali e la data di attivazione degli stessi.

ATTENZIONE: le recenti disposizioni di legge prevedono che per usufruire delle detrazioni fiscali sulle spese effettuate per la refezione scolastica, gli stessi debbano essere tracciati elettronicamente. Pertanto presso i punti di ricarica verranno accettati solo pagamenti con bancomat o carta di credito, NO contanti.

COMUNICAZIONE DELLE ASSENZE

Per la rilevazione delle presenze in mensa verrà utilizzato un sistema automatico: il sistema presume che l'alunno iscritto al servizio consumi giornalmente il pasto (ogni giorno associato ai rientri di quella specifica classe). Pertanto, quotidianamente, il sistema provvede a scalare dal "borsellino elettronico" dell'utente l'equivalente dell'importo della tariffa pasto ad esso abbinata. Qualora l'alunno non debba usufruire del servizio mensa per un giorno, il genitore dovrà provvedere (entro le ore 09.30 del giorno stesso), a "disdire il pasto" con una delle seguenti modalità:

1 - Utilizzo dell'App "Servizi mensa" per smartphone Android e iOS

Accedere alla sezione "Presenze": si presenterà un calendario del mese in corso ove, in corrispondenza dei giorni in cui è previsto il servizio, appariranno delle **V** di colore verde.

Toccando una volta la casella relativa ad un giorno, sarà possibile richiedere un pasto in bianco (pasto leggero temporaneo): apparirà un'icona rappresentante una **B**.

Toccando una seconda volta, apparirà **X** di colore rosso: in tal modo avrete segnalato l'assenza di vostro figlio dal servizio mensa per il giorno selezionato.

Per annullare l'operazione, sarà sufficiente cliccare per la terza volta, ripristinando di nuovo la **V** di colore verde.

Utilizzando la APP, si possono comunicare le assenze anche per più giorni.



2 - Area riservata ai genitori sul portale "Novaportal" (da PC o tablet)

Una volta entrati nel portale "Novaportal", per comunicare le assenze di vostro figlio sarà sufficiente cliccare alla voce "Servizi" e, successivamente, "Presenze mensa": visualizzerete il calendario del mese in corso, ed ogni giorno in cui il servizio mensa sarà attivo per vostro figlio, segnato con una **V** di colore verde.

Potrete richiedere il pasto in bianco (pasto leggero temporaneo) con un click sulla casella del giorno di vostro interesse: apparirà un'icona con una **B**.

Cliccando una seconda volta signalerete l'assenza: apparirà un **X** di colore rosso.

Per annullare l'operazione, sarà sufficiente cliccare per la terza volta, ripristinando di nuovo la **V** di colore verde.

Dal portale "Novaportal", nella sezione "Stampe" potrete inoltre visualizzare i resoconti annuali del servizio.

Utilizzando il portale, si possono comunicare le assenze anche per più giorni.

3 - Squillo telefonico gratuito

In alternativa, per coloro che non potessero o volessero utilizzare uno dei canali precedenti, vi è la possibilità di usufruire di un ulteriore metodo di comunicazione dell'assenza, tramite "squillo telefonico" gratuito.

Utilizzando ESCLUSIVAMENTE il numero di telefono corrispondente al figlio assente (vedi tabella sotto), facendo fare da uno a quattro squilli e riagganciando (se si lascia squillare ulteriormente, viene attribuito il costo pari a uno scatto).

Per segnalare le assenze potrete utilizzare i numeri di telefono gratuiti riportati secondo lo schema seguente:

- per assenza 1° figlio: Numero da comporre: **0399467741**
- per assenza 2° figlio: Numero da comporre: **0399466058**
- per assenza 3° figlio: Numero da comporre: **0399468041**
- per assenza 4° figlio: Numero da comporre: **0399468054**

NOTA: In caso di gemelli, per il sistema il primogenito è il figlio il cui nome di battesimo viene prima in ordine alfabetico ed a seguire gli altri.

All'indirizzo di posta elettronica comunicato dal genitore arriverà la mail di conferma o segnalazione di anomalia.

Utilizzando questa funzionalità, per segnalare l'assenza di più giorni va per forza effettuato uno squillo telefonico in corrispondenza di ogni giorno di assenza, secondo gli orari sopra specificati, ossia fino alle ore 09.30 del giorno stesso.

SALDO E COMUNICAZIONE PASTI RESIDUI

Potrete sempre consultare il saldo pasti dei vostri figli, sia dal portale "Novaportal" che dalla app "Servizi Mensa", accedendo mediante le credenziali ricevute. Inoltre il sistema informatizzato prevede forme di sollecito automatiche che vi aiuteranno a monitorare la necessità di ricaricare il borsellino elettronico. All'approssimarsi dell'esaurimento del credito, sarete avvisati tramite e-mail (o sms), in base a queste soglie:

- al raggiungimento della soglia di credito corrispondente a 3 pasti residui;
- al raggiungimento della soglia di debito corrispondente a 2 pasti consumati e non ancora pagati.

Si ricorda che il servizio di refezione viene erogato in modalità "**pre-pagato**", pertanto si invitano comunque i genitori a tenere monitorato il saldo corrente ed effettuare per tempo le ricariche, evitando continui solleciti.

GESTIONE DEI CREDITI E DEBITI PREGRESSI (RELATIVI AGLI ANNI PRECEDENTI)

Vivenda Spa, la nuova società di gestione in concessione del servizio di refezione, NON ha competenza in merito alla gestione delle situazioni di debiti/crediti pregressi, pertanto, all'interno del nuovo sistema informatizzato, TUTTI gli utenti partono con saldo impostato a "ZERO".

Per i crediti positivi accumulati nel precedente anno scolastico nei confronti dell'uscente concessionario (Serist S.r.l.), il Comune è in attesa di conoscere dallo stesso le modalità con cui intende restituire il credito versato e non usufruito dagli utenti.

Per completezza si informa che la società Serist S.r.l. ha attivato, negli scorsi mesi, una procedura di concordato preventivo, ai sensi dell'art. 161 della legge fallimentare, ed è attualmente sottoposta a vendita giudiziale in fase di perfezionamento. La situazione del credito delle famiglie è stata evidenziata dal Comune di Vedano al Lambro in tutte le sue comunicazioni e interlocuzioni con il nuovo amministratore della società, con gli organi delle procedure di concordato e con gli amministratori giudiziali che si stanno occupando della vendita. Il Comune si è già riservata ogni azione possibile a tutela del credito degli utenti.

In attesa dell'evolversi della situazione di cui verrà data tempestiva comunicazione all'utenza, si ricorda che gli uffici comunali sono a disposizione per ogni chiarimento e che è possibile contattare il precedente gestore (Serist S.r.l.) attraverso la funzionalità del precedente portale dei pagamenti, tuttora attivo, oppure scrivendo ai seguenti indirizzi: seristsrl@pec.net oppure segreteria.generale@serist.it.

Naturalmente ciò non significa che eventuali situazioni debitorie pregresse non debbano essere azzerate: si invitano pertanto le famiglie a contattare il precedente gestore (Serist S.r.l.), nelle modalità sopra citate, per regolarizzare gli eventuali residui debitori.

GESTIONE DI EVENTUALI FUTURE SITUAZIONI DEBITORIE

Per i motivi sopra citati, poiché non risultano in partenza situazioni debitorie verso Vivenda Spa, TUTTI gli utenti che completeranno la procedura di Iscrizione OnLine, saranno ammessi al servizio mensa scolastica per l'A.S. 2020/2021. Si avvisa sin d'ora, che eventuali posizioni debitorie che dovessero accumularsi nel corso dell'anno, bloccheranno l'accesso alle prossime Iscrizioni OnLine (richiesta del servizio per l'Anno Scolastico 2021/2022).

CERTIFICAZIONE DEI PAGAMENTI PER LA REFEZIONE SCOLASTICA

L'attestazione dei pagamenti fatti annualmente per la mensa scolastica (utile per accedere alle detrazioni fiscali) potrà essere scaricata autonomamente dalle famiglie dalla propria area personale del portale "Novaportal".

I genitori troveranno una apposita comunicazione (all'accesso al sistema) che avviserà da quando tali documenti saranno disponibili, scaricabili e stampabili.

ATTENZIONE: relativamente ai pagamenti fatti nell'anno solare 2020, Vivenda Spa potrà certificare i soli pagamenti effettuati nel periodo settembre-dicembre (dalla data di presa servizio). SOLO questa parte di attestazione sarà dunque disponibile accedendo al nuovo sistema informatizzato. I pagamenti del periodo gennaio-agosto 2020 saranno trasmessi dal precedente gestore (SERIST) o dovranno essere richiesti allo stesso.

UFFICIO VIVENDA PRESSO CENTRO COTTURA - ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Gli uffici di Vivenda Spa si trovano presso il Centro di Cottura (c/o Scuola Secondaria - ingresso da Via Santo Stefano). I nostri operatori saranno a disposizione dei genitori per eventuali scambi di informazione e per consentire di effettuare i pagamenti (con bancomat o carta di credito). Gli uffici saranno aperti al pubblico negli orari sotto indicati. Sono esclusi i giorni festivi infrasettimanali o i giorni di sospensione del servizio mensa (es. vacanze natalizie).

	<i>mattino</i>	<i>pomeriggio</i>
Lunedì - Giovedì	8,30 -10,30	chiuso
Martedì – Mercoledì – Venerdì	8,30 -10,30	14,00 -15,30

ULTERIORI AVVISI

Si ricorda che la piattaforma del nuovo sistema informatizzato può essere raggiunta anche dal sito comunale <https://www.comune.vedanoallambro.mb.it/home/> cliccando sul bottone "Mensa Scolastica" a fine Homepage oppure dalla sezione "Refezione Scolastica – Link Utili". Sempre sul sito del Comune di Vedano al Lambro, nella sezione "Refezione Scolastica", potrete trovare ulteriori informazioni sul servizio e altri documenti scaricabili.