



GUIDA INFORMATIVA
SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA
presso le scuole di pertinenza del Comune di Avellino
A.S. 2019-2020

L'Amministrazione Comunale garantisce e rende attiva, anche per l'anno scolastico 2019/2020, la modalità di gestione informatizzata del servizio di refezione scolastica, al fine di agevolare le famiglie ed ottenere un miglioramento qualitativo del servizio stesso.

TARIFFE

- Per i **soli residenti nel Comune di Avellino**, previa presentazione “on line” del modello ISEE in corso di validità, sono previste le seguenti agevolazioni approvate con deliberazione commissariale con poteri di giunta n° 30 del 26/03/2019:

Fascia	ISEE	Costo Unitario
Prima fascia	Fino a € 3.000,00	Esenzione totale
Seconda fascia	Da 3.000,01 a € 6.000,00	50% del costo effettivo
Terza fascia	Oltre € 6.000,01	Prezzo pieno

- Per i non residenti nel Comune di Avellino non sono previste agevolazioni e verrà applicato il costo pieno ed effettivo del pasto.

ISCRIZIONI

- **L'utente non potrà usufruire del servizio senza aver provveduto alla relativa iscrizione.**
- Gli interessati alla fruizione del servizio di mensa scolastica devono inoltrare apposita **richiesta esclusivamente on-line**. La procedura è molto semplice e intuitiva, occorre attenersi alle istruzioni indicate per la corretta compilazione, procedendo nel seguente modo:
 1. accedere alla “Home Page” del sito istituzionale dell'Ente www.comune.avellino.it, Sezione “Servizio Mensa Scolastica” - link “ *Domanda online di iscrizione servizio di refezione scolastica 2019/2020*”. Qualora l'utente dovesse riscontrare difficoltà nell'iscrizione, potrà rivolgersi ai seguenti numeri telefonici e nei seguenti orari:
0825/1886628 – 0825/1886634 – 0825/1886649 – 392/3470302 – 392/3470893
dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle 16:00 alle 19:00
 2. Il genitore/intestatario della scheda dovrà compilare tutti i campi richiesti: dalla presa visione dell'Informativa sul trattamento dei dati personali, al consenso dello stesso, ai dati identificativi del genitore e del minore come codice fiscale/residenza/scuola ed eventuali allergie/intolleranze alimentari, informazioni necessarie e indispensabili per usufruire del servizio.
 3. Gli utenti che hanno già usufruito del servizio di refezione e che hanno un credito residuo, per avere riconosciuto tale credito per l'anno corrente, dovranno comunque presentare domanda di iscrizione.

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER L'ISCRIZIONE ON-LINE

- Al momento dell'iscrizione, bisogna avere a disposizione la seguente documentazione/informazioni:
 1. codice fiscale del genitore/esercente la potestà genitoriale che presenta la domanda on-line;
 2. codice fiscale del minore/minori per i quali si richiede l'iscrizione;

3. copia documento d'identità fronte retro, in corso di validità;
 4. modello ISEE in corso di validità (per coloro che hanno diritto alle agevolazioni);
 5. certificato medico, in caso di allergie o intolleranze alimentari;
 6. indirizzo di posta e-mail;
 7. almeno un numero di telefono cellulare.
- A seguito della conferma dei dati e della documentazione inseriti, il sistema genera in automatico la domanda di iscrizione, che sarà trasmessa in tempo reale all'utente via email.
 - L'invio della domanda di iscrizione genererà un codice identificativo da conservare per ogni riferimento successivo ed attestante l'avvenuta presentazione della domanda.

ISTRUTTORIA E CONTROLLI

- L'ufficio competente, procederà ad effettuare l'istruttoria della documentazione presentata in piattaforma richiedendo le necessarie integrazioni che dovranno essere prodotte secondo le modalità e i tempi che saranno all'uopo indicati.
- A seguito della validazione della domanda, il genitore/richiedente riceverà specifiche credenziali con le quali potrà accedere sull'APP TELEMONEY o sul sito TELEMONEY all'area riservata per la verifica della propria posizione (pasti consumati, ricariche effettuate, credito residuo disponibile, ecc.) , per lo svolgimento delle operazioni di cancellazione, variazione della prenotazione pasto e ricarica attraverso il portale.

PAGAMENTO TICKET

- Il pagamento del ticket deve essere effettuato successivamente alla validazione della domanda da parte dell'ufficio.
- **I relativi versamenti o bonifici dovranno essere effettuati unicamente dal genitore richiedente**, quale intestatario della scheda di iscrizione.
- **Il sistema non consente di usufruire del servizio se l'utente non dispone di un credito di spesa.** Pertanto, a seguito della validazione della domanda, sarà cura del genitore-richiedente provvedere ad effettuare il pagamento in tempo utile per evitare la mancata erogazione del servizio.
- Se il credito residuo è inferiore all'importo minimo previsto per l'attivazione del servizio è obbligatorio eseguire un versamento integrativo.

Estremi per il versamento :

Banca Popolare di Bari : IBAN IT 96B0542404297000000155347

Numero di C/C 10477834

Intestazione: Comune di Avellino - Serv. Tesoreria

Causale : mensa scolastica anno 2019/2020

Eseguito da : Nome del genitore intestatario del conto mensa

RICARICA

- La piattaforma Telemoney consente in qualsiasi momento di verificare il credito residuo.
- Dal momento che l'esaurimento del credito non consente allo studente di fruire del servizio di mensa scolastica, si raccomanda ai genitori ed agli esercenti la potestà genitoriale di provvedere al pagamento prima dell'esaurimento dello stesso, con invito a versare somme che coprano almeno il costo del servizio settimanale.
- In ogni caso, all'approssimarsi dell'esaurimento del credito residuo disponibile, l'utente riceverà in automatico un SMS ed un'e-mail di segnalazione, in modo da poter provvedere in tempo ad effettuare una nuova ricarica attraverso c/c postale o bancario, previa presentazione della ricevuta di pagamento in originale agli sportelli del Comune di Avellino oppure on line attraverso il portale Telemoney.

PRENOTAZIONE

Anche per l'anno scolastico 2019/2020 la **prenotazione giornaliera** del pasto **sarà automatica**. Il genitore sarà tenuto a **segnalare esclusivamente l'eventuale disdetta, dalle ore 18:00 del giorno precedente alle ore 9:00 del giorno di assenza. L'eventuale omissione della disdetta del pasto, negli orari sopra indicati, comporterà l'addebito automatico del costo dello stesso senza diritto ad alcun rimborso.**

DISDETTA

- La disdetta del pasto è semplice e veloce, accedendo al portale con la propria Login e Password, dalle ore 18:00 del giorno precedente alle ore 09:00 del giorno stesso, ovvero effettuando una chiamata telefonica senza risposta (no cost) al centro Servizi di Telemoney ai seguenti numeri:

1° Figlio 089.8423921

2° Figlio 089.8423922

3° Figlio 089.8423923

.....

Il sistema **TELEMONEY** riconosce il numero chiamante ed il figlio per il quale viene effettuata la segnalazione, chiude la chiamata in modo che non produca costi telefonici ed automaticamente registra la disdetta della prenotazione.

- **Le disdette pervenute oltre i predetti orari non saranno prese in carico**

VARIAZIONE TIPO PASTO

- Con le stesse modalità, il genitore può richiedere la variazione di menù per il figlio da pasto normale a pasto bianco, sempre dalle ore 18:00 del giorno precedente alle ore 09.00 del giorno corrente.
- **Le variazioni pervenute oltre detti orari non saranno prese in carico**
- La *variazione* della prenotazione può aver luogo via WEB oppure il genitore può chiamare, da uno dei propri numeri di telefono indicati al momento dell'iscrizione, il Centro Servizi **TELEMONEY** ai seguenti numeri:

1° Figlio 089.8423931

2° Figlio 089.8423932

3° Figlio 089.8423933

.....

Il sistema **TELEMONEY** riconosce il numero chiamante ed il figlio per il quale viene effettuata la segnalazione, chiude la chiamata in modo che non produca costi telefonici ed automaticamente registra la variazione di prenotazione del pasto.

CONTATTI

Per qualsiasi problema inerente la propria situazione anagrafica (ad esempio cambio di indirizzo o di numero di cellulare, fascia di costo attribuita, etc...), per effettuare ricariche del proprio credito di spesa, ecc. sono operativi gli sportelli 11 e 12 dell'Ufficio anagrafe del Comune di Avellino dal LUNEDI' al VENERDI' dalle ore 08.30 alle ore 12.30 e il giovedì anche dalle ore 15.30 alle ore 17.00-TEL. 0825/200531.