

## SODEXO ITALIA PER IL COMUNE DI VALMADRERA SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA A.S. 2026/2027

Si invita a leggere attentamente le seguenti informazioni al fine di garantire un corretto utilizzo del servizio.

### MODALITÀ DI RILEVAZIONE PRESENZE

La modalità di rilevazione presenze presente sul comune di Valmadrera è il “METODO DI RILEVAZIONE PRESENZE A DISDETTA” sotto riportati i punti fondamentali da conoscere per evitare addebiti del pasto indesiderati.

**Il pasto risulterà prenotato automaticamente per ogni giorno di rientro previsto dall’istituto**, pertanto, **è obbligatorio dare comunicazione dell’assenza e non consumazione del pasto** solo quando si prevede che il bambino/la bambina rimanga assente da scuola oppure quando si sceglie di non usufruire momentaneamente del servizio mensa.

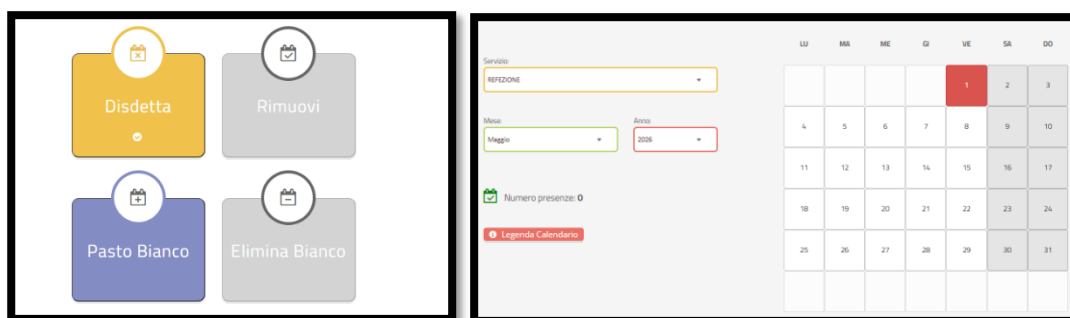
- **La comunicazione dell’eventuale assenza** dell’alunno e della conseguente non consumazione del pasto **è responsabilità esclusiva del genitore, tutore o affidatario del/la minore**  
Questo al fine di ottimizzare le procedure ed avere rispondenza dei pasti effettivamente consumati.
- **La disdetta del pasto deve essere comunicata entro le ore 10.15** del giorno dell’assenza.  
In caso di mancata comunicazione o comunicazione oltre l’orario previsto, anche in caso di malessere, il pasto verrà addebitato.
- **Per le iscrizioni effettuate prima di settembre 2026, il primo addebito del pasto avverrà il primo giorno di attivazione del servizio ristorazione.**  
Qualora l’utente non usufruisse del servizio mensa fin da subito (ad esempio per inserimento), sarà necessario inserire la disdetta fino al primo giorno di effettivo utilizzo del servizio; in caso contrario, il pasto verrà addebitato automaticamente.
- **Per le iscrizioni effettuate in corso d’anno, l’addebito partirà dalla data di accettazione dell’iscrizione.**  
Qualora l’utente iniziasse il servizio mensa in una data successiva a quella di accettazione, sarà necessario inserire la disdetta fino al primo giorno di effettivo utilizzo del servizio; in caso contrario, il pasto verrà addebitato automaticamente.
- **Le disdette dei pasti dal sito potranno essere effettuate anche con largo anticipo**, ad esempio a inizio mese sarà già possibile pianificare in quali giorni sarà presente l’utente e in quali sceglierà di non usufruire del servizio.
- **è possibile anche comunicare la scelta del pasto bianco** in caso di indisposizione temporanea.
- **Le variazioni del calendario scolastico ad esempio scioperi, gite, sospensioni straordinarie** che impediscono il consueto ricorso al servizio **restano a cura della famiglia.**

## MODALITÀ DI DISDETTA DEL PASTO

- Si raccomanda di tenere sempre a portata di mano le modalità di disdetta previste, così da potervi accedere rapidamente in caso di necessità.
- La disponibilità di più modalità alternative è stata prevista per garantire sempre la possibilità di effettuare la segnalazione, anche in presenza di problemi tecnici.
- In caso di temporaneo malfunzionamento di una delle modalità di disdetta, si invita a utilizzare l'alternativa disponibile.
- **Non sono previste altre modalità di disdetta né saranno accettate comunicazioni diverse da quelle sottoindicate.**

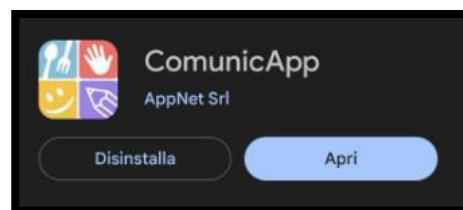
→ **OnLine** dal PORTALE WEB raggiungibile dal sito: <https://www3.eticasoluzioni.com/valmadreraportalegen>

Accedendo alla sezione PRESENZE, è possibile selezionare il mese e il giorno da disdire selezionando la disdetta giornaliera o la prenotazione del pasto bianco; le disdette possono essere pianificate con anticipo, anche a inizio mese, mentre le date in ROSSO ed in GRIGIO indicano giorni di SERVIZIO REFEZIONE NON EROGATO e non sono selezionabili.



→ Tramite **APP**, "**COMUNICAPP**" compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS e ANDROID.

L'app COMUNICAPP è disponibile su Playstore per dispositivi Android e App Store per dispositivi Apple. Per accedere all'app bisogna utilizzare le stesse credenziali in uso per il nuovo portale web e indicare il Comune. Per disdire il pasto basterà cliccare in corrispondenza del giorno per il quale non si vorrà usufruire del Servizio.



## COME FARE A CONOSCERE IL SALDO DEL CONTO PASTI

- **Scaricando l'estratto conto:** è possibile visualizzare e scaricare il saldo accedendo al sito web <https://www3.eticasoluzioni.com/valmadreraportalegen> (da digitare direttamente nella barra degli indirizzi, senza utilizzare motori di ricerca), effettuando l'accesso con codice identificativo e password indicati nella *Lettera Credenziali*, che era obbligatorio scaricare durante la procedura di iscrizione online. L'estratto conto è disponibile nella sezione **Pagamenti** → **Estratto conto**.

- **Attivando il servizio SMS Alert:** i messaggi verranno inviati al numero di cellulare da voi inserito in fase di iscrizione e per il quale è stato espresso il consenso privacy all'utilizzo dei dati per finalità strettamente inerenti al funzionamento del servizio stesso. (avviso al raggiungimento di -10 €).

## MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il servizio di refezione scolastica funziona con sistema **PRE-PAGATO**.

- È necessario **mantenere** sempre un **saldo positivo**
- Il saldo viene utilizzato per coprire i pasti consumati
- Le **ricariche** devono essere **effettuate prima dell'utilizzo del servizio**

Le modalità di pagamento disponibili sono il **CIRCUITO PAGO-PA** e la modalità di domiciliazione bancaria **SDD** (ex RID)

→ **PagoPA:** accedendo al link <https://www3.eticasoluzioni.com/valmadreraportalegen> e cliccando su **PAGAMENTI – EFFETTUA UNA RICARICA** sarà possibile effettuare la ricarica ON-LINE utilizzando il taglio preimpostato, oppure personalizzare l'importo digitando il valore da ricaricare.

The screenshot displays a web interface for recharging a school meal account. At the top, there are four buttons for preset recharge amounts: "Ricarica Da 10 Euro.", "Ricarica Da 20 Euro.", "Ricarica Da 50 Euro.", and "Ricarica Da 100 E...". Each button includes a calendar icon and the date "05/09/2023", and a "RICARICA" button with a credit card icon. Below these is a green bar labeled "VERIFICA SALDI SERVIZI" with a dropdown arrow. Underneath is a red bar labeled "Ricarica Personalizzata". This section contains a text input field with the placeholder "Per digitare un importo decimale utilizzare la virgola ',' o il punto '.'." and a "Euro" label to the left. To the right of the input field is a red "RICARICA" button with a credit card icon.

Successivamente scegliere il Servizio che si desidera pagare (refezione) e la modalità di pagamento:

**PAGAMENTO ONLINE:** Selezionando Pagamento OnLine e cliccando AVANTI, sarà reindirizzato al portale PagoPA ed una volta effettuato l'accesso potrà effettuare il pagamento con carte di credito o equivalenti sul quale il proprio Istituto di Credito o il Prestatore dei Servizi di Pagamento (PSP) potrebbe applicare una commissione;

**GENERA AVVISO PAGAMENTO:** selezionando Avviso di Pagamento e cliccando AVANTI, sarà generato un avviso di pagamento che potrà essere pagato attraverso molteplici canali di pagamento, tutti indicati sul documento generato



## PER EVENTUALI CHIARIMENTI IN MERITO

### Aiuto virtuale – Assistente Conversazionale

È disponibile il nuovo Assistente Virtuale Conversazionale, che consente agli utenti di:

- scrivere direttamente le proprie domande in linguaggio naturale (ad es. "Come posso pagare la mensa?");
- ricevere risposte immediate, precise e personalizzate, come in una vera conversazione;
- navigare per Argomenti, selezionando l'area di interesse: il sistema guiderà l'utente passo dopo passo verso la soluzione.

L'assistente virtuale è inoltre multilingue ed è in grado di comprendere e rispondere in più lingue, al fine di garantire un accesso agevolato al servizio a tutti gli utenti, indipendentemente dalla lingua parlata.

È anche disponibile la funzionalità di apertura di ticket di assistenza direttamente dalla chatbot, che consente all'utente di inviare una richiesta di supporto in modo semplice e immediato.

Per eventuali chiarimenti e informazioni in merito a:

- rilevazione delle presenze
- pagamenti
- accesso ai servizi online

è possibile contattare il **numero verde gratuito 800 363 203** degli uffici Sodexo, nei seguenti giorni e orari:

- Martedì e giovedì: dalle ore 14:00 alle 15:30
- Mercoledì: dalle ore 09:00 alle 12:00