



Città di Cesano Maderno

SERVIZI ALLA PERSONA

UO Servizi per infanzia istruzione e sport



MANUALE DI UTILIZZO

Questo manuale ha lo scopo di spiegare all'utenza il funzionamento del sistema informatizzato per la prenotazione dei pasti della mensa scolastica. Verranno quindi illustrate tutte le informazioni utili per gestire la prenotazione, effettuare i pagamenti e identificare i canali di comunicazione con la Società di Ristorazione Cirfood.

SERVIZIO PRENOTAZIONE MENSA SCOLASTICA

A partire dall'anno scolastico 2025/2026 il servizio di ristorazione scolastica sarà oggetto di una novità organizzativa legata alla prenotazione dei pasti. Con il nuovo sistema la presenza in mensa di ogni alunno verrà registrata automaticamente per ogni giorno di erogazione del servizio previsto dal calendario scolastico. La presenza giornaliera determina la detrazione del costo di un singolo pasto dal conto pre-pagato dell'alunno, secondo la tariffa applicata.

La registrazione delle assenze in mensa di ciascun alunno e la richiesta del pasto in bianco saranno a carico del genitore titolare del rispettivo conto mensa.

La mancata disdetta nei tempi e modi comunicati comporterà l'addebito del pasto.

ACCESSO AL PORTALE e/o ALL' APP

Per accedere al portale e/o all' App dedicata utilizzare le credenziali di accesso rilasciate sulla "Lettera Codici e Credenziali" oppure accedere tramite SPID del genitore pagante che ha provveduto a registrarsi in fase di iscrizione on line.

Accesso al portale tramite indirizzo <https://www4.eticasoluzioni.com/cesanomadernoportalegen>

Accesso all' App "ComunicApp" compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS e ANDROID e scaricabile dallo Store del proprio Cellulare e/o Tablet.



Città di Cesano Maderno

SERVIZI ALLA PERSONA

UO Servizi per infanzia istruzione e sport



MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLE PRESENZE

TECNOLOGIA SET

Le presenze in mensa verranno prenotate **automaticamente ad ogni rientro previsto dalla scuola** senza nessuna necessità di comunicazione da parte del genitore/tutore alla scuola o al Comune. **Il genitore/tutore dovrà invece segnalare l'eventuale ASSENZA al servizio REFEZIONE del proprio bambino (utente).**

Come comunicare l'assenza

La comunicazione dell'assenza può essere effettuata attraverso i seguenti canali:

- **Tramite PC da Portale Genitori** all'indirizzo internet
<https://www4.eticasoluzioni.com/cesanomadernoportalegen>
- **Tramite chiamata con Voce Guida** da telefono fisso o cellulare ai numeri riportati nella "Lettera Codici e Credenziali".
Nel caso non ne fosse in possesso è possibile richiedere copia a Cirfood
- **Tramite APP "ComunicApp"** compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS e ANDROID, e scaricabile dallo Store del proprio Cellulare e/o Tablet. Si precisa che l'APP non è supportata su iPad per sistemi iOS e non è disponibile su dispositivi Windows Phone

La comunicazione di assenza dovrà essere inviata entro e non oltre le ore 09:30 del giorno stesso in cui si intende disdire il pasto. Le eventuali disdette inviate in ritardo non saranno processate e daranno luogo all'addebito automatico del pasto.

APPROFONDIMENTO MODALITA' DI DISDETTA TRAMITE TECNOLOGIA SET

Il funzionamento è molto semplice e si basa sul fatto che ogni giorno il sistema automatico effettua una prenotazione per tutti gli iscritti al servizio secondo il calendario scolastico e i rientri comunicati dalle competenti Istituzioni Scolastiche. In caso di assenza il Genitore dovrà comunicarlo.



Città di Cesano Maderno

SERVIZI ALLA PERSONA

UO Servizi per infanzia istruzione e sport



Il sistema permette quindi di effettuare:

- ✓ la **disdetta giornaliera** del pasto
- ✓ l'**assenza prolungata** (così da non dover effettuare una comunicazione tutti i giorni)
- ✓ la **riattivazione del servizio** dopo l'assenza prolungata (operazione obbligatoria per ripristinare la presenza del bambino dopo il periodo di disdetta prolungata)

Inoltre, se necessario, è possibile effettuare la **prenotazione del pasto in bianco** per un giorno specifico.

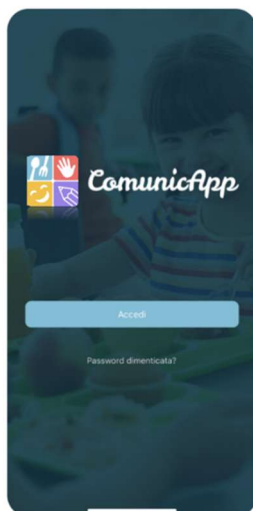
La disdetta del pasto può essere effettuata tramite uno dei seguenti metodi a proprio piacere.

Non verranno accettate disdette telefoniche a numeri diversi da quelli comunicati né disdette comunicate tramite e mail.

Applicazione per Smartphone o Tablet iOS, Android

È possibile scaricare gratuitamente l'applicazione "**ComunicApp**" per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store del dispositivo utilizzato ed effettuare le operazioni sopra descritte. Accedere alla sezione **Calendario** e premere nel calendario sul giorno di refezione per cui si vuole effettuare la disdetta o la prenotazione del pasto in bianco. Le modifiche sono registrate in tempo reale dal sistema.

Tramite l'applicazione è possibile, inoltre, visualizzare presenze/assenze del proprio figlio, effettuare una ricarica e rimanere aggiornati sul servizio tramite la sezione Avvisi e News.





Città di Cesano Maderno



SERVIZI ALLA PERSONA

UO Servizi per infanzia istruzione e sport

Portale Genitori

Per il genitore è possibile compiere le operazioni sopradescritte anche tramite il Portale Genitori utilizzando qualsiasi computer connesso ad internet, accedendo con **codice utente e password** (si rimanda alla “Lettera Codici e Credenziali” distribuita all’utenza) oppure tramite Spid.

Accedere alla sezione **Presenze** e premere nel calendario sul giorno di refezione per il quale si intende effettuare la disdetta o la prenotazione del pasto in bianco.

Selezionando la data, verranno proposte le scelte: disdetta giornaliera, la disdetta prolungata e la prenotazione del pasto bianco.

Le date con sfondo ROSSO non sono disponibili in quanto catalogate come SERVIZIO REFEZIONE NON EROGATO.

Le modifiche vengono registrate in tempo reale dal sistema.

Orari di operatività

La disdetta del pasto tramite **ComunicApp** e **Portale Genitori** può essere effettuata **in qualsiasi momento** (anche **in anticipo** per i giorni successivi) **entro l’orario limite del giorno stesso di disdetta fissato per le ore 09:30 del giorno stesso**. Ad esempio, a inizio mese è già possibile pianificare quali giorni sarà presente il bambino e quali giorni non usufruirà del servizio. Basterà selezionare le date future disponibili su calendario in cui vostro figlio sarà assente.

Telefonata tramite Voce Guidata

Il genitore, componendo il numero **“02 94757575”**, sarà guidato da una voce automatica tramite la quale gli verrà chiesto di inserire il proprio codice disdetta di 10 cifre assegnato al proprio figlio. Il codice disdetta è stato riportato sulla “Lettera Codici e Credenziali” ricevuta al momento dell’iscrizione on line.

Una volta riconosciuto il codice disdetta, il genitore potrà effettuare la disdetta del pasto giornaliera, richiedere il pasto in bianco, sospendere per più giorni il servizio e riprendere il servizio a partire dal giorno stabilito.

La voce guidata sarà multilingua. Nello specifico, il genitore potrà selezionare:

1. Italiano
2. Altre lingue.

Premendo il numero 2 – altre lingue, la voce proporrà, nella lingua madre, di selezionare una fra le seguenti lingue:

1. Inglese
2. Arabo
3. Cinese
4. Italiano



Città di Cesano Maderno



SERVIZI ALLA PERSONA

UO Servizi per infanzia istruzione e sport

Una volta selezionata la lingua, seguire la voce guida per effettuare l'operazione desiderata.

Le operazioni sono **gratuite** solo in caso di telefonata effettuata da telefono fisso componendo il numero verde. In tutti gli altri casi le operazioni saranno gratuite solo se previste dal piano tariffario del proprio operatore telefonico:

La disdetta effettuata produrrà una disdetta sul **primo giorno utile in base al CALENDARIO DI UTILIZZO DEL SERVIZIO**

MENSA preimpostato dall'ente erogatore del servizio. A tal proposito, si precisa che il primo giorno utile esclude tutte le vacanze e chiusure della scuola inserite sul CALENDARIO DI UTILIZZO DEL SERVIZIO MENSA.

Di seguito qualche esempio:

Disdetta posticipata in caso di giorni di chiusura:

Se oggi è lunedì e viene inserita una disdetta per il giorno successivo (martedì), ma il calendario del servizio mensa indica che il servizio è chiuso sia martedì che mercoledì, la disdetta sarà automaticamente posticipata al primo giorno utile, ovvero giovedì.

Analogamente, una disdetta effettuata di venerdì non avrà effetto su sabato o domenica (giorni solitamente non operativi), ma sarà applicata al lunedì successivo.

Gestione delle disdette già registrate e giorni di consumo

Oggi è giovedì 03/04/2025 e il servizio mensa non è ancora stato erogato; quindi, la disdetta può ancora essere modificata.

Supponiamo che l'utente abbia già inserito una disdetta per la giornata odierna.

- Se l'utente è iscritto al servizio tutti i giorni, utilizzando la voce guida telefonica, il sistema proporrà come prossimo giorno utile per una nuova disdetta venerdì 04/04/2025.
- Se invece l'utente usufruisce del servizio solo nei giorni di lunedì e giovedì, la prossima data disponibile per una disdetta sarà lunedì 07/04/2025.

Annullamento delle operazioni:

È sempre possibile annullare le operazioni effettuate tramite Telefonata con Voce Guidata, utilizzando nuovamente il metodo della Telefonata con Voce Guidata.



Città di Cesano Maderno



SERVIZI ALLA PERSONA

UO Servizi per infanzia istruzione e sport

Orari di operatività:

La disdetta del pasto tramite Telefonata con Voce Guida potrà essere **effettuata in qualsiasi orario della giornata ed entro l'orario massimo delle ore 09:30** per il giorno stesso.

Se per esempio l'operazione selezionata dal genitore avviene anche un minuto dopo l'orario limite di disdetta, il sistema proporrà tale operazione sul primo giorno disponibile per l'utente.

Si sconsiglia di ridursi a procedere alla disdetta intorno all'orario limite indicato onde evitare eventuali non sincronizzazioni tra l'orologio del sistema di gestione della chiamata telefonica e il sistema centralizzato di validazione che potrebbero causare la non presa in considerazione della vostra disdetta.

Come devo fare per disdire i pasti nei giorni di sciopero, assemblea sindacale, gite scolastiche?

In occasione di scioperi, seggi elettorali, uscite didattiche non è necessario disdire il pasto.

Ogni variazione al calendario scolastico verrà tempestivamente comunicata al centro cottura dall'Istituzione Scolastica competente (ad esempio per gite, ampliamento vacanze etc.) o dagli uffici comunali (ad esempio per elezioni, scioperi etc.). La predisposizione del calendario di utilizzo del servizio mensa che regola la possibilità di disdetta da parte del genitore è di competenza dell'ente erogatore del servizio.

Video Tutorial di supporto

Per avere ulteriore supporto sulle operazioni da fare, guarda i video tutorial che ti illustrano passo-passo le funzionalità:

- Su **Portale Genitori** all'interno della sezione **PRESENZE**, tramite il tasto "Guarda i video tutorial dedicati" oppure nella sezione generale **"Utility > Video Tutorial"**
- Su **APP ComunicApp** all'interno della sezione **CALENDARIO** del menù laterale, tramite il tasto  in alto a destra oppure nella sezione generale del menù laterale **"Video Tutorial"**

MODALITA' DI PAGAMENTO

Qui di seguito verranno illustrate le modalità di pagamento messe a disposizione dell'utenza per poter pagare i servizi offerti.

La ricarica effettuata genererà il credito disponibile per poter usufruire del servizio refezione e proprio come una ricarica telefonica da quel credito si attingerà per scalare i pasti somministrati.



Città di Cesano Maderno

SERVIZI ALLA PERSONA

UO Servizi per infanzia istruzione e sport



ESERCENTI SUL TERRITORIO

PAGAMENTO PAGOBANCOMAT – CARTA DI CREDITO

Sarà possibile pagare recandosi presso i seguenti punti vendita ed effettuare una ricarica tramite PagoBancomat o Carta di Credito (NO CONTANTI):

- CARTOLERIA FORNITURA UFF. A. VAGHI Via Dante 18 - 20811 CESANO MADERNO (MB) Tel 0362 501192
- FIORERIA TAGLIABUE SNC Via Cavour 13 – 20811 CESANO MADERNO (MB) Tel 0362 551435

Per effettuare l'operazione sarà sufficiente comunicare il **codice utente** indicato nella lettera credenziali e il valore che si desidera ricaricare.

Al termine dell'operazione riceverete tramite e mail, a conferma dell'avvenuta ricarica, una ricevuta contenente i dati principali di ricarica. A titolo di maggior tutela vi consigliamo di conservare le copie di tali ricevute anche se queste non hanno valenza ai fini fiscali.

PAGAMENTO TRAMITE ADDEBITO IN CONTO CORRENTE (SDD)

Per effettuare i pagamenti sarà possibile utilizzare la modalità SDD (ex RID).

Ogni mese verrà addebitato automaticamente l'importo pari al consumo effettuato nel mese precedente.

Inoltre, accedendo al Portale Genitori a voi dedicato, nella sezione **Pagamenti**, è possibile verificare il dettaglio del pagamento effettuato.

I genitori interessati a questa tipologia di pagamento potranno richiedere la modulistica per l'attivazione scrivendo al seguente indirizzo e-mail: rettescolastiche.arealombardia@cirfood.com

Una volta compilata, firmata e re inviata tramite e mail sarà CIRFOOD s.c. a richiedere alla banca il pagamento di quanto usufruito il mese precedente.

PAGAMENTO TRAMITE CARTA DI CREDITO ONLINE

Sarà possibile effettuare ricariche tramite il servizio di Carta di Credito Online accedendo all'area web dedicata sul Portale Genitori andando nella sezione **Pagamenti -> Effettua una ricarica** e indicando l'importo che si desidera ricaricare.



Città di Cesano Maderno

SERVIZI ALLA PERSONA

UO Servizi per infanzia istruzione e sport



È possibile selezionare l'importo dalle scelte ad importo prefissato (es. *Ricarica da 10 euro*) oppure, in alternativa, inserirlo manualmente nella sezione della **Ricarica Personalizzata**:

Ricarica Pre-Pagato



€10

Ricarica Da 10 Euro.

04/09/2017

RICARICA



€20

Ricarica Da 20 Euro.

04/09/2017

RICARICA



€50

Ricarica Da 50 Euro.

04/09/2017

RICARICA



€100

Ricarica Da 100 Euro.

04/09/2017

RICARICA

Ricarica Personalizzata

Euro

RICARICA

Una volta effettuata la scelta o imputato l'importo, premere su **Ricarica**: sarà necessario selezionare in seguito **Carta di**

Credito ☒ **Carta di credito** e premere il tasto **Proseguì**.

Sarà necessario poi scegliere il proprio circuito da utilizzare tra quelli proposti, inserire gli estremi della propria carta di credito ed infine premere **Proseguì** per finalizzare il pagamento.



Città di Cesano Maderno

SERVIZI ALLA PERSONA

UO Servizi per infanzia istruzione e sport



nexi

10.00 €

Inserisci i dati e procedi al pagamento

Numero Carta

Scadenza carta (MM/AA) CVV ⓘ

Nome Cognome

Come indicati sulla carta

Email

PROSEGUI

Merchant Country: Italy

Attenzione: il Portale Genitori si collegherà al sito e-commerce della banca. È quindi necessario **non chiudere il vostro Browser fino a che il sito e-commerce della banca non avrà terminato le operazioni di ricarica e rimandato al sito del Portale Genitori.** Solo quando si ritornerà sulla pagina del Portale Genitori si potrà ritenere conclusa la transazione economica sia lato banca e-commerce che lato Portale Genitori.

La registrazione sul Portale Genitori della transazione di pagamento verrà visualizzata entro le 24/48 ore successive.

Di seguito riportiamo il messaggio da visualizzare a transazione completata con successo sia lato banca e-commerce che lato Portale Genitori:

✓ Ottimo! Pagamento avvenuto con successo

È inoltre possibile pagare tramite carta di credito online direttamente dall'applicazione **ComunicApp** su smartphone e tablet: basterà accedere alla sezione "Saldo" o alla sezione "Pagamenti" -> "Ricariche", premere sul trasto **Ricarica Ora**, scegliere un importo predefinito o immettere l'importo personalizzato per il valore della ricarica che si intende effettuare ed infine scegliere il metodo di pagamento Carta di Credito:

● Carta di credito



Città di Cesano Maderno

SERVIZI ALLA PERSONA

UO Servizi per infanzia istruzione e sport



Come per il Portale dei genitori, sarete re-diretti nella pagina e-commerce della banca dalla quale sarà poi possibile scegliere il proprio circuito da utilizzare tra quelli proposti e portare a compimento l'operazione inserendo gli estremi della propria carta di credito e proseguendo fino alla finalizzazione del pagamento.

COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE

PORTALE GENITORI

Sarà possibile verificare la situazione aggiornata del credito e dei relativi giorni di presenza accedendo all'area a voi dedicata sul Portale dei Genitori accedendo con le credenziali a voi assegnate individualmente oppure tramite Spid. Il link al Portale Genitori è il seguente <https://www4.eticasoluzioni.com/cesanomadernoportalegen>

Riportiamo l'home page del portale genitori, dalla quale è possibile riscontrare le sezioni a cui si può aver accesso:

- Anagrafica: per visualizzare i dati anagrafici del bambino e del genitore
- Presenze: per consultare lo storico delle presenze e per effettuare una disdetta del pasto (Tecnologia Set)
- Pagamenti: per consultare lo storico dei pagamenti avvenuti e per poter effettuare una ricarica attraverso i canali di pagamento abilitati
- News: per accedere alle comunicazioni e notifiche pubblicate da Cirfood
- Utility: per poter usufruire di utilità quali il "Cambio della password" e le **FAQ** per l'uso del portale.

APPLICAZIONE PER SMARTPHONE O TABLET IOS, ANDROID

Ricordiamo che è possibile scaricare gratuitamente l'applicazione "**ComunicApp**" per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store del dispositivo utilizzato, compatibile con la maggior parte dei dispositivi IOS e ANDROID. Si precisa che l'APP non è supportata su dispositivi Windows Phone.

Una volta installata l'APP è necessario effettuare il login inserendo le credenziali fornite con "Lettera Codici e Credenziali" distribuita all'utenza o tramite SPID

Attraverso la ComunicApp verrà messo a disposizione del genitore uno strumento informativo a 360 gradi che gli permette di essere sempre informato sulla situazione del proprio bambino, in termini di **presenze in mensa e pagamenti effettuati**, oltre che per le comunicazioni ufficiali da parte del comune/ente di ristorazione.



Città di Cesano Maderno

SERVIZI ALLA PERSONA

UO Servizi per infanzia istruzione e sport



La ComunicApp, infatti, permette di accedere a tutte le informazioni possibili tramite apposite sezioni.



MODULO 730

Circa dal mese di marzo di ogni anno sarà possibile scaricare un'attestazione delle spese sostenute utile alla dichiarazione 730 accedendo all'area web dedicata sul Portale Genitori o nell'APP ComunicApp nella sezione **Pagamenti -> Dichiarazione 730**.

L'utente potrà scaricare tale documento dichiarativo premendo su **"Scarica dichiarazione per il 730"**.

Prima di scaricare la dichiarazione consigliamo di verificare che i codici fiscali del Genitore/Tutore e dell'alunno siano corretti, controllando nella sezione **"Verifica i codici Fiscali"**.



Città di Cesano Maderno

SERVIZI ALLA PERSONA

UO Servizi per infanzia istruzione e sport



Dichiarazione 730

Home > Dichiarazione 730

ATTESTAZIONE DI PAGAMENTO DELLE RETTE SCOLASTICHE

In questa sezione è possibile scaricare il modulo della dichiarazione per il 730.
Prima di scaricarlo consigliamo di verificare che i codici fiscali del Genitore/Tutore e dell' alunno siano corretti.

Scaricat Puoi scaricare il modulo per il 730 cliccando su 'Scarica dichiarazione per il 730'.

VERIFICA I CODICI FISCALI

- ☒ Codice Fiscale Alunno: CQVLRD15S14A509K
- ☒ Codice Fiscale Pagante: CQVCSM86A16F152K

■ SCARICA DICHIARAZIONE 730

Per informazioni o per assistenza sarà possibile scrivere al seguente indirizzo di posta elettronica: rettescolastiche.arealombardia@cirfood.com indicando il Comune di riferimento, il nome dell'alunno ed il numero di telefono eventualmente per essere richiamati.

ATTENZIONE !! Non sarà possibile utilizzare questo indirizzo e mail per comunicare le assenze giornaliere che se comunicate in questo modo non verranno prese in considerazione.

CIRFOOD SC