

**SERVIZIO REFEZIONE - DISDETTA TELEFONICA DEL PASTO**

L'UFFICIO ISTRUZIONE DEL COMUNE DI CALUSO NON È ABILITATO A DISDIRE I PASTI AL POSTO DEL GENITORE.

**TUTTE LE DISDETTE DEVONO INDEROGABILMENTE AVVENIRE ENTRO LE ORE 9:30 DEL GIORNO DI INTERESSE.
CON LA STESSA SCADENZA LE DISDETTE POSSONO ESSERE ANNULLATE E IL PASTO RIPRISTINATO.**

Codice Disdetta pasti: (da fornire per effettuare una disdetta del pasto tramite chiamata). Il codice Disdetta è sempre disponibile sul portale Web Genitori https://www3.eticasoluzioni.com/calusoportalegen alla voce Anagrafica/Utente	«codiceDisdetta» Vedere su file credenziali o su portale web genitori
Numero da comporre per la disdetta telefonica: (Numero telefonico a pagamento, secondo il proprio piano tariffario, da comporre per disdire il pasto, entro l'orario limite consentito. Una voce guida condurrà l'utente nell'effettuazione della disdetta).	02.94.75.75.75
Orario limite disdetta telefonica: (Fascia oraria entro la quale è possibile effettuare una disdetta telefonica del servizio di refezione).	Entro le ore 09:30 del giorno della disdetta

ISTRUZIONI: Comporre il numero telefonico **“02-94.75.75.75”** entro e non oltre le ore 9:30 della giornata da **disdire** e seguire la voce guida per inserire il **codice disdetta di 10 cifre**.

NOTA: Si consiglia di non procedere alla disdetta in prossimità dell'orario limite indicato (9:30) per evitare che la richiesta non vada a buon fine per la mancata sincronizzazione tra l'orario a sistema e quello della telefonata.

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

1. Italiano
2. Altre lingue: 1. Inglese 2. Arabo 3. Cinese 4. Italiano

Selezionata la lingua seguire la voce guida per effettuare l'operazione desiderata.

Una volta che il sistema avrà riconosciuto il codice Disdetta, il genitore potrà effettuare la disdetta del pasto giornaliera, sospendere per più giorni il servizio e riprenderlo a partire dal giorno stabilito.

Per ogni utente si possono eseguire più operazioni in un'unica chiamata: il sistema si aggiornerà in tempo reale. Le operazioni sono **gratuite** solo se previste dal piano tariffario del proprio operatore telefonico.

Disdetta dei pasti:

La **DISDETTA** effettuata riguarderà il **primo giorno utile di refezione, in base al CALENDARIO PREVISTO PER LA CLASSE FREQUENTATA** preimpostato dall'ente erogatore del servizio. Si ricorda che:

- sono già escluse le chiusure per festività e vacanze come previsto dal calendario scolastico.
- **sono da disdire** le eventuali assenze di classe che non prevedano la refezione (esempio la gita scolastica), le chiusure per sciopero e per altri eventi non prevedibili all'inizio dell'anno scolastico. Si ricorda che l'Ufficio Istruzione del Comune NON è a conoscenza di tutte le variazioni di calendario.

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: entro le 9:30 la disdetta può ancora essere modificata (annullata).
- Oggi è giovedì 03/04/2025. Supponiamo che l'utente abbia già inserito una disdetta per la giornata odierna.
 - Se l'utente è iscritto al servizio tutti i giorni, il sistema, utilizzando la voce guida telefonica, 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:

Cancellazione dell'ultima operazione: Con l'aggiornamento del sistema l'utente potrà richiedere l'eliminazione dell'ultima operazione effettuata telefonicamente, da Portale Genitori o con Comunicapp.

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

Orari di operatività:

Con il **nuovo** sistema, non sarà più previsto un orario "**DAL**" a partire dal quale effettuare la disdetta telefonica (attualmente fissato alle ore 18:00 del giorno precedente). Rimarrà invece valido l'orario limite nella giornata stessa già impostato (ore 9:30 del giorno di mensa). Di conseguenza, l'utente potrà eseguire le operazioni proposte in qualsiasi momento della giornata, fino al raggiungimento dell'orario limite.

NOTA: Se la disdetta avviene anche un minuto dopo l'orario limite di disdetta, il sistema proporrà tale operazione sul primo giorno successivo disponibile per l'utente. Per questo motivo si consiglia di non procedere alla disdetta in prossimità dell'orario limite indicato (9:30) onde evitare che la richiesta non vada a buon fine per una mancata sincronizzazione tra l'orario a sistema e quello della telefonata.



DISDETTA DEI PASTI CON APP COMUNICAPP O DA PORTALE WEB GENITORI

La funzionalità di *disdetta pasti* continua ad essere abilitata anche con le seguenti modalità:

1. App COMUNICAPP da cellulare
2. Portale web genitori

Si prega di tenere in considerazione le seguenti informazioni per la gestione della disdetta

- La scadenza è sempre **ENTRO LE ORE 9:30 DEL GIORNO DI INTERESSE**
- ATTENZIONE: Gli utenti sono considerati presenti per tutto il calendario scolastico. È compito del genitore disdire in caso di assenza per malattia, motivi familiari o eventi diversi (es. gite scolastiche, scioperi, ecc.). **La mancata disdetta comporta la consegna del pasto ed il relativo addebito.**
- **È possibile, sempre entro le ore 9:30, RIPRISTINARE il pasto già disdetto** precedentemente. Il mancato ripristino, a fronte dell'effettiva presenza, darà comunque luogo all'addebito del pasto.
La disdetta non cancellata, con relativa presenza in refezione, NON GARANTISCE LA DISPONIBILITÀ DEL PASTO (i pasti sono consegnati secondo il numero e la dieta previsti dalle presenze quotidianamente confermate).
- **IN CASO DI MALFUNZIONAMENTO** di App, Web o Telefono **CONTATTARE** l'Ufficio Istruzione **PRIMA DELLE ORE 9:30.**

1. App COMUNICAPP da cellulare

All'accesso inserire il comune: **CALUSO**

Successivamente inserire:

- lo **SPID del genitore pagante**
- oppure le **credenziali utente** allegate alla email di conferma dell'iscrizione online (file "*credenziali*")

CODICE UTENTE: numero di 5 cifre. Vedere in file "*credenziali*"

PASSWORD: fornita per il primo accesso (vedere in file "*credenziali*"). Il sistema chiede di modificarla con una a propria scelta.

- In home page selezionare, tra le icone disponibili, la voce **CALENDARIO**:
- Scegliere i giorni in cui effettuare la disdetta. È possibile disdire anche per più giorni, anticipatamente

La disdetta andata a buon fine presenta un pallino **giallo** sotto alla data. Il **verde** indica che il pasto viene fornito.

2. Portale web GENITORI

Accedere al **Portale Genitori** dedicato: **LINK:** <https://www3.eticasoluzioni.com/calusoportalegen>

- con **SPID del genitore pagante**
- oppure con le **credenziali** allegate alla email di conferma dell'iscrizione online (file "*credenziali*")

Dalla home page del portale

- Selezionare, in alto, la voce **PRESENZE**
- Scegliere, dal calendario, i giorni in cui effettuare la disdetta
- Premere il tasto "**Disdetta**".

PER TUTTI I SERVIZI SCOLASTICI SONO DISPONIBILI ULTERIORI INFORMAZIONI ED APPROFONDIMENTI SUL SITO WEB DEL COMUNE DI CALUSO www.comune.caluso.to.it (nella sezione SERVIZI selezionare REFEZIONE oppure SERVIZI SCOLASTICI).