

# Sistema di gestione del servizio di mensa scolastica

Il servizio di mensa scolastica è informatizzato e gestito dalla ditta Serenissima Ristorazione Spa di Vicenza.

Ad ogni figlio iscritto al servizio mensa, il programma assegna un **CODICE UTENTE** personale di riferimento, che seguirà l'alunno per tutti gli anni scolastici.

Il codice servirà per collegarsi al **PORTALE GENITORI**

<https://www2.eticasoluzioni.com/montebellovicentinoportalegen> e per il pagamento e sarà abbinato ai dati personali di ciascun alunno, alla tariffa/pasto da pagare e all'eventuale dieta.

Di seguito vengono illustrate le modalità di utilizzo del servizio.

## 1) Come faccio ad iscrivere mio figlio?

Accedendo al Portale Genitori all'indirizzo web <https://www2.eticasoluzioni.com/montebellovicentinoportalegen> (da NON scrivere nella barra di ricerca Google ma nella barra https della vostra pagina web) dal **29 Agosto 2025** e seguendo le istruzioni del programma, si potranno inserire online i dati del/la proprio/a figlio/a.

**CODICE UTENTE, PASSWORD E CODICE DI DISDETTA PASTO** saranno visibili nella "Lettera Credenziali" scaricabile al termine dell'iscrizione online.

A seguito dell'attivazione del codice utente, che avverrà nel mese di **Settembre**, e prima dell'inizio del servizio mensa, il genitore dovrà convalidare l'iscrizione tramite un versamento di almeno **€ 20,00**.

In corso d'Anno Scolastico -> compilando il modulo cartaceo di iscrizione da richiedere a [mensa.montebello@grupposerenissima.it](mailto:mensa.montebello@grupposerenissima.it).

**CODICE UTENTE, PASSWORD E CODICE DI DISDETTA PASTO** vi verranno inviati via mail/sms dagli Uffici Serenissima.

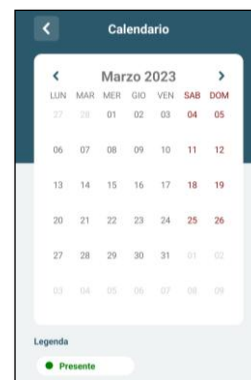
## 2) Come avviene la prenotazione giornaliera del pasto? Come disdire i pasti?

I pasti sono **automaticamente prenotati** nel giorno di rientro previsto dal calendario scolastico.

La **DISDETTA del pasto è a carico del genitore/tutore** e deve essere effettuata **entro le ore 9.00 della mattina** stessa del consumo del pasto.

Il genitore potrà scegliere tra i seguenti **metodi** per comunicare l'assenza del bambino al servizio mensa:

- App per cellulare/tablet "ComunicaApp" (scaricabile direttamente dal proprio Smartphone o Tablet) selezionando dal "Calendario" le date in cui vostro figlio sarà assente;



- PC collegandosi al Portale Genitori e selezionando nella sezione "PRESENZE" le date in cui vostro figlio sarà assente nel calendario;



- **TELEFONO**, contattando il numero verde **02.94757575** con risponditore automatico multilingua, ed inserendo il **codice disdetta di 10 cifre** assegnato al proprio figlio. La disdetta verrà effettuata **sul primo giorno utile in base al CALENDARIO DI UTILIZZO DEL SERVIZIO MENSA**. È possibile inserire la disdetta giornaliera **fino alle ore 9.00 del mattino stesso** di assenza. Dalle ore 9.01 verrà presa in carico la disdetta per il giorno di rientro successivo.

**In caso di mancata disdetta nei termini previsti, il pasto sarà addebitato.**

## 3) Come faccio a pagare i pasti?

I pasti devono essere pagati **anticipatamente** con una delle seguenti modalità:

- a) pagamento presso i **punti convenzionati** in **contanti** e, presso la "Tabaccheria 31", anche con **bancomat/carta di credito** (senza oneri accessori);
- b) con **PAGOPA** dalla sezione "pagamenti" di App e Portale Genitori, pagabile online o tramite avviso di pagamento.

La ricarica online entra a sistema **24/48 ore lavorative successive al pagamento**.

## 4) Quali sono i punti convenzionati per i pagamenti?

1. Recarsi presso i seguenti **punti di pagamento muniti del CODICE UTENTE**:

- **Tabaccheria 31**  
Via XXIV Maggio, 29
- **Erboristeria Il Filo D'Oro**  
Via IV Novembre, 2

2. **Comunicare** all'operatore:

- a) il **CODICE UTENTE** del figlio;
- b) la **somma** che si intende versare.

Si ricorda che i pagamenti sono distinti per ogni figlio. L'operatore effettua una "**ricarica**" sul codice personale e rilascia una **ricevuta** sulla quale risulta il versamento effettuato ed il saldo dell'operazione.

3. **Controllare** che sulla ricevuta siano corretti il **codice personale** e la **somma versata**. La ricevuta sarà l'unico documento comprovante il versamento e, in caso di eventuali disguidi, solo ed unicamente a presentazione della ricevuta stessa potranno essere effettuate correzioni.

#### 5) Come faccio a controllare il credito disponibile?

Nel **PORTALE DEI GENITORI** e nella **APP** la famiglia potrà verificare i pasti addebitati, i pagamenti effettuati, il saldo del credito e altro ancora.

Per connettersi, basterà inserire il **Codice Utente** del figlio e la **Password**.

Si ricorda che la responsabilità della verifica dell'ammontare del credito ancora disponibile per accedere al servizio mensa è a carico delle famiglie.

#### 6) Cosa succede se non pago?

Prima dell'esaurimento del credito, il programma invierà alla famiglia 1 sms di **allerta** ogni venerdì pomeriggio.

In presenza di saldo insufficiente, la fornitura dei pasti non sarà garantita fino a nuova ricarica.

#### 7) Come mi viene rimborsato il credito presente in conto a fine anno scolastico?

Il **credito residuo** a fine anno scolastico sarà automaticamente trasferito sull'anno scolastico successivo.

In caso di **rinuncia** anticipata al servizio o al termine del ciclo di studi, il credito verrà **rimborsato su richiesta da presentare a Serenissima Ristorazione** tramite la sezione "Anagrafica" - "Rinuncia Servizio" presente nel Portale Genitori.

Si suggerisce alle famiglie di ricaricare il conto con la cifra esatta per pagare i pasti fino a fine anno scolastico, senza lasciare crediti.

In caso di **più fratelli**, il credito residuo del fratello che non usufruisce più del servizio potrà essere trasferito sul conto del fratello ancora iscritto.

#### 8) E se mio/a figlio/a segue una dieta particolare?

La richiesta di una dieta speciale per **allergie, intolleranze alimentari o motivi religiosi** va fatta dal genitore al momento dell'iscrizione/rinnovo di iscrizione.

È obbligatorio allegare il **certificato medico** solo in caso di motivazione medica/sanitaria.

In corso d'anno scolastico il certificato potrà essere inviato ai nostri Dietisti alla mail

[dieta.speciale.vicenza@grupposerenissima.it](mailto:dieta.speciale.vicenza@grupposerenissima.it).

In assenza di presentazione del certificato medico, non potrà essere consegnata la dieta speciale e l'alunno non potrà accedere alla mensa.

#### 9) E se mio figlio/a necessita di una dieta in bianco per indisposizione?

Il pasto bianco potrà essere prenotato, **in caso di indisposizione fisica o recente malattia del/la figlio/a**, attraverso l'App, il Portale Genitori o la telefonata al numero verde effettuando lo stesso procedimento valido per la disdetta del pasto.

La dicitura da selezionare sarà "PASTO BIANCO".

Esso consiste in pasta o riso all'olio (primo) e un formaggio leggero, es. ricotta/stracchino (secondo); contorno e dessert rimarranno i medesimi previsti da menù standard.



Comune di MONTEBELLO VICENTINO



## Servizio di Mensa Scolastica 2025-2026



Per informazioni rivolgersi a

Serenissima Ristorazione:

Mail: [mensa.montebello@grupposerenissima.it](mailto:mensa.montebello@grupposerenissima.it)

Tel. 0444/348400

Fax 0444/348384

Comune di Montebello Vicentino:

Mail: [segreteria@comune.montebello.vi.it](mailto:segreteria@comune.montebello.vi.it)

Tel. 0444/649275