

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 **25 APRILE** al **26 LUGLIO 2026** 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" inviata automaticamente a mezzo mail al termine dell'iscrizione.

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

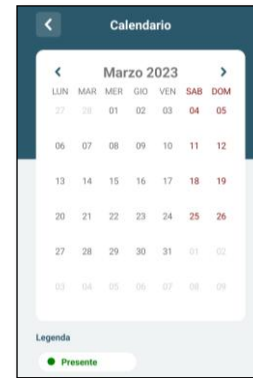
2) Come avviene la prenotazione giornaliera del pasto? Come disdire i pasti?

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 **MAV** online da scaricare dal Portale Genitori pagabile presso qualsiasi sportello bancario o tramite homebanking (con un costo operazione di € 1,20 per ogni pagamento) o **Carta di Credito** (con commissione pari al 2% dell'importo).

La ricarica entra a sistema **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.

Precisiamo inoltre che **in caso di trasferimento in altro Istituto Comprensivo/Comune o di interruzione della fruizione del servizio in corso d'anno, è compito del genitore avvisare Serenissima Ristorazione tramite la sezione "Anagrafica" - "Rinuncia Servizio" presente nel Portale Genitori o a mezzo mail.**

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.

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 2026-2027



Per informazioni rivolgersi a

Serenissima Ristorazione:

Mail: mensa.montebello@grupposerenissima.it

Tel. 0444/348400

Comune di Montebello Vicentino:

Mail: segreteria@comune.montebello.vi.it

Tel. 0444/649275