

## Servizio di Ristorazione Scolastica Importanti Novità!

**sodexo**  
QUALITY OF LIFE SERVICES

**Ai genitori degli alunni  
delle scuole di Castelletto Sopra Ticino**

### COMUNE DI CASTELLETTO SOPRA TICINO : SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA A.S.2025/2026 RILEVAZIONE DELLE PRESENZE e PAGAMENTO DEI PASTI

Gentili famiglie,  
anche per l'anno scolastico 2025/2026, la comunicazione dell'eventuale assenza e non consumazione del pasto sarà a carico del genitore secondo le modalità in seguito descritte. Questo al fine di ottimizzare le procedure ed avere rispondenza dei pasti effettivamente consumati.

Il pasto risulterà prenotato automaticamente per ogni giorno di rientro previsto dalla scuola, pertanto, è **obbligatorio** dare comunicazione solo quando il bambino sarà assente o non usufruirà del servizio mensa.

Il genitore/tutore avrà il compito di comunicare **l'assenza**, quindi la non fruizione, solo attraverso i seguenti canali:

- OnLine dal **PORTALE WEB** raggiungibile dal sito <https://www1.eticasoluzioni.com/castellettoticinoportalegen>
- Tramite **APP**, compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS e ANDROID.
- **Tramite telefonata:**
  - chiamata da telefono fisso al numero verde **800662452**
  - da cellulare e da fisso a pagamento secondo piano tariffario dell'utente al numero **0294757505**

**Le comunicazioni per disdire il pasto dovranno essere inviate dalle ore 18.00 del giorno precedente ed entro le ore 9.00 del giorno dell'assenza.** Le eventuali mancate comunicazioni o le comunicazioni inviate in ritardo daranno luogo all'addebito automatico del pasto.

#### Disdetta dei pasti dall'AREA PORTALE WEB

Per accedere al sito <https://www1.eticasoluzioni.com/castellettoticinoportalegen> (da digitare nella barra degli indirizzi, non utilizzare Google o motori di ricerca simili), utilizzare le credenziali (CODICE UTENTE e PASSWORD) che vi verranno rilasciate nel documento "LETTERA CREDENZIALI" in fase di iscrizione/rinnovo on-line. Le disdette dei pasti dal sito potranno essere effettuate anche con largo anticipo, ad esempio a inizio mese sarà già possibile pianificare quali giorni sarà presente il bambino e quali non usufruirà del servizio. Selezionando la data, vi verrà proposta la funzionalità di disdetta del pasto. Le date con sfondo ROSSO non sono disponibili

Operazioni Presenze GIORNO: 19/09/2017



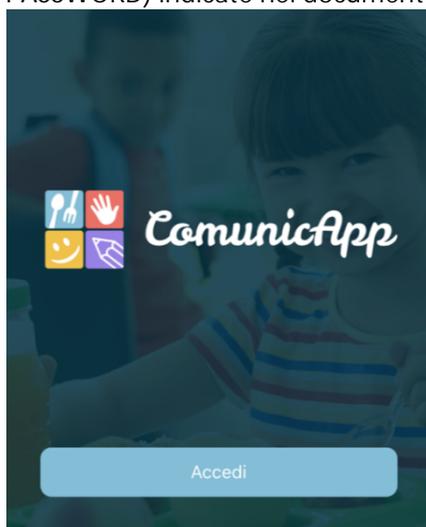
in quanto catalogate come SERVIZIO REFEZIONE NON EROGATO. (La disdetta va sempre effettuata entro le ore 9.00 del mattino dell'assenza)

Servizio: Refezione  
Mese: Settembre Anno: 2017  
Num. Presenze: 0

LU	MA	ME	GI	VE	SA	DO
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

## Disdetta dei pasti tramite APP, "COMUNICAPP"

L'APP è disponibile su Playstore per dispositivi Android e AppleStore per dispositivi Apple Ios. Per accedere all'app è necessario digitare il nome del comune CASTELLETTO SOPRA TICINO ed utilizzare le credenziali (CODICE UTENTE e PASSWORD) indicate nel documento "Lettera credenziali".



Per disdire il pasto o per prenotare, in caso di necessità, il pasto bianco (dalle ore 18.00 del giorno precedente fino alle ore 9.00 del giorno della consumazione) è sufficiente semplicemente cliccare sull'immagine "Disdici".

Se è intenzione invece disdire per più giorni o fare una programmazione è disponibile anche la sezione "Calendario"

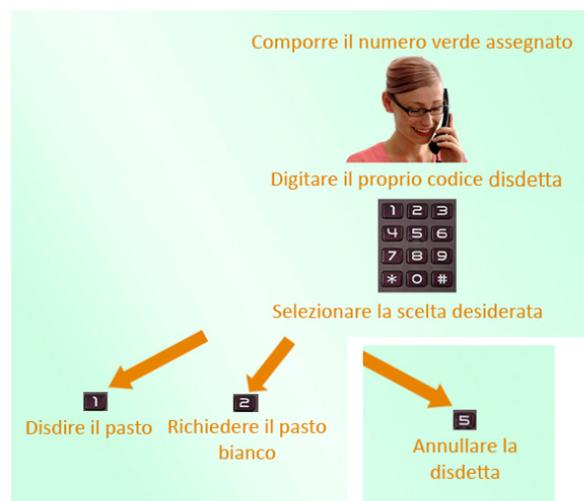
## Disdetta dei pasti tramite MODALITÀ TELEFONICA

Il genitore/tutore può chiamare il numero verde gratuito sotto indicato ed il risponditore automatico lo guiderà nel processo di segnalazione dell'assenza. Utilizzando la tastiera del proprio telefono, il genitore deve semplicemente digitare il **CODICE DISDETTA**, indicato nel documento "Lettera credenziali". Il sistema controlla la validità della richiesta e comunica, tramite un sintetizzatore vocale il nome del bambino per conferma. Qualora si preveda una assenza prolungata è anche possibile comunicare la sospensione dal servizio; sarà poi sufficiente una sola telefonata per riattivarlo. Le chiamate di disdetta pasto, completamente gratuite per il genitore, devono essere effettuate dal pomeriggio antecedente a partire dalle ore 18.00 fino alle 9.00 del giorno dell'assenza.

I numeri di telefono per la disdetta telefonica sono:

- **800662452** (numero verde, gratuito da tutti i numeri fissi)
- **0294757505** (da cellulare e da fisso a pagamento secondo piano tariffario dell'utente)

L'utente dovrà semplicemente comporre il numero apposito e seguire la voce guida che lo indirizzerà e lo seguirà durante le diverse operazioni. Le fasi di disdetta saranno le seguenti:



Le comunicazioni per disdire il pasto dovranno essere inviate dalle ore 18.00 del giorno precedente ed entro le ore 9.00 del giorno dell'assenza. Le eventuali comunicazioni inviate in ritardo daranno luogo all'addebito automatico del pasto. Non saranno previsti altri tipi di disdetta e non verranno accettate altre tipologie di comunicazione.

### 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 (gite, ampliamento vacanze) o dagli uffici comunali (seggi, scioperi), consigliamo di controllare comunque il portale per verificarne l'esattezza.

### Servizio in modalità di PRE-PAGATO – cosa si intende ?

Dal Conto Pasti verrà scalato il costo del pasto addebitato in base alla tariffa assegnata dall'Amministrazione Comunale. Il saldo del conto ed ogni movimentazione dello stesso potranno essere controllati in qualsiasi momento.

I pagamenti per il **servizio di refezione** potranno essere effettuati secondo le seguenti modalità:

- con addebito bancario mensile compilando e inviando a Sodexo il modulo in allegato (MANDATO SEPA DIRECT DEBIT). In questo caso, a partire dal mese successivo del vostro invio (che ci permetterà di inserire i vostri dati bancari sul nostro portale), vi verrà addebitata la quota mensile da pagare. NB: Se non viene fatta da voi richiesta di addebito bancario oppure fino a che non ci invierete il modulo, le modalità di pagamento dovranno essere quelle sotto riportate.
- con bancomat o carta di credito, presso uno dei seguenti punti di ricarica da noi convenzionati, comunicando il codice utente e **specificando come servizio REFEZIONE** :  
o TABACCHI RIV.5 GIORNALI - SS. Sempione n° 103 – Castelletto S. Ticino  
o C.M.S. di Sartore Corrado – Piazza Matteotti n°17 – Castelletto S. Ticino
- on-line con carta di credito/prepagata dal portale genitori  
<https://www1.eticasoluzioni.com/castellettoticinoportalegen> alla sezione PAGAMENTI – EFFETTUA RICARICA **specificando come servizio: REFEZIONE**
- tramite PagoPA accedendo dal nuovo portale genitori alla sezione PAGAMENTI – EFFETTUA UNA RICARICA

Negli ultimi due casi, è possibile selezionare l'importo di ricarica da effettuare fra le scelte proposte (es. Ricarica da euro 10, 20... ) oppure, in alternativa, inserendolo a piacere nella sezione Ricarica Personalizzata

Una volta effettuata la scelta o inserito l'importo, premere su RICARICA specificando come servizio: **REFEZIONE**.

Sarà poi necessario indicare se volete procedere al Pagamento on-line (es carta di credito, home banking, Satispay, PayPal ecc) o se generare un Avviso di Pagamento da pagare successivamente attraverso i canali abilitati sul territorio (come ad esempio Banche, sportelli ATM, punti vendita SISAL, Lottomatica, Banca 5 e Uffici Postali) oppure online.

### Come fare per conoscere IL SALDO DEL CONTO PASTI

L'utente potrà conoscere lo stato del credito residuo mediante:

- on-line **PORTALE WEB** sito: <https://www1.eticasoluzioni.com/castellettoticinoportalegen>

- tramite l'App **"COMUNICAPP"**

Accedendo con le credenziali (codice utente e password) indicate nel documento "Lettera credenziali" sarà possibile verificare il saldo, i versamenti, pasti prenotati, info e news.

- **SMS ALERT**: sarà possibile ricevere sul proprio cellulare comunicazioni inerenti il Servizio di Ristorazione Scolastica ed essere avvisati, settimanalmente, quando il saldo del vostro conto pasti raggiungerà la soglia di € 5,05.

**Il servizio di avviso via SMS ALERT è completamente gratuito.** Per l'attivazione del servizio basterà inserire/modificare il numero di cellulare nel relativo campo presente sul Portale Web nella sezione anagrafica. E consigliabile inoltre aggiornare anche il vostro indirizzo e-mail per ricevere comunicazioni inerenti al servizio di refezione in modo automatico e puntuale.

### Cosa succede al termine dell'anno scolastico?

A conclusione dell'anno scolastico, l'eventuale credito residuo:

- ❖ viene mantenuto e reso disponibile per l'anno scolastico successivo oppure trasferito ad altro utente.
- ❖ viene restituito, se per l'anno scolastico successivo non si rinnova l'iscrizione al Servizio di Ristorazione scolastica, previa richiesta da effettuare secondo le modalità che vi verranno comunicate successivamente.

### Scadenza e controllo dei pagamenti

Il servizio non ha una scadenza fissa, ma l'utente è invitato a mantenere il saldo di ricarica in positivo.

**Il Comune e la ditta Sodexo effettueranno periodici controlli per verificare il corretto pagamento dei pasti consumati .**

### A chi rivolgersi per eventuali problemi

Per informazioni e chiarimenti accedere alla sezione *"contattaci"*

del portale web: <https://www1.eticasoluzioni.com/castellettoticinoportalegen>

**MANDATO SEPA DIRECT DEBIT (CORE)**  
**(per utenti COMUNE DI CASTELLETTO SOPRA TICINO)**

**AZIENDA CREDITRICE**

(Denominazione o Ragione Sociale, indirizzo)

Sodexo Italia S.p.A.  
Via F.lli Gracchi 36  
20092 Cinisello Balsamo (MI)

Identificativo del Creditore: IT980010000000805980158

Per chi ha iscritto al servizio  
scolastico due o più figli basterà  
compilare un solo modulo, inserendo  
il nominativo dei propri figli.

Identificativo del mandato: 47N684CASTELL00000 \_\_\_\_\_ (Non scrivere niente. Questo campo verrà compilato da Sodexo)

La sottoscrizione del presente mandato comporta:

- (A) l'autorizzazione a Sodexo Italia S.p.A. a richiedere alla banca del debitore l'addebito del suo conto
- (B) l'autorizzazione alla banca del debitore di procedere a tale addebito conformemente alle disposizioni impartite da Sodexo Italia S.p.A.

Tipo di pagamento: *RICORRENTE*

Il debitore ha diritto di ottenere il rimborso dalla propria banca secondo gli accordi ed alle condizioni che regolano il rapporto con quest'ultima. Se, nel caso, il rimborso dovrà essere richiesto nel termine di 8 settimane a decorrere dalla data di addebito in conto.

I diritti del sottoscrittore del presente mandato sono indicati nella documentazione ottenibile dalla propria banca.

Cognome e nome del debitore \_\_\_\_\_

Indirizzo: \_\_\_\_\_

Località: \_\_\_\_\_

IBAN: \_\_\_\_\_

Codice Fiscale: \_\_\_\_\_

Data sottoscrizione: \_\_\_\_\_

**IMPORTANTE:**

Il modulo deve essere intestato alla stessa persona pagante censita a sistema. Se diverso non verrà accettato.

La informiamo che dovrà informarci prontamente nel caso in cui dovessero cambiare le coordinate bancarie (IBAN) del conto su cui addebitare automaticamente i suoi consumi.

Il modulo compilato deve essere restituito via e-mail a: [inforette.scolastiche.FMS.IT@sodexo.com](mailto:inforette.scolastiche.FMS.IT@sodexo.com)

\_\_\_\_\_  
Luogo e Data

\_\_\_\_\_  
Firma del Sottoscrittore

-----  
NOME E COGNOME ALUNNO / ALUNNI

-----  
SCUOLA