



COMUNE DI POGGIO RENATICO

Provincia di Ferrara
AREA SERVIZI ALLA PERSONA

IL SERVIZIO AUTOMATICO DEL SERVIZIO MENSA considera il bambino sempre presente al servizio mensa, garantendogli il pasto in base al calendario scolastico. In caso di assenza del proprio figlio alla mensa scolastica il **GENITORE DEVE COMUNICARE L'ASSENZA O TELEFONICAMENTE O VIA INTERNET.**

SERVIZIO TELEFONICO Il servizio di attivazione dell'assenza è operativo **dalle ore 18,00 del giorno precedente fino alle ore 9,00 del giorno del servizio mensa.** Si possono utilizzare per la chiamata solamente i numeri telefonici indicati nella domanda di iscrizione al servizio, componendo il numero telefonico relativo al figlio assente (1° figlio-2° figlio-ecc.).

In caso di assenza giornaliera occorre effettuare **1 SOLA CHIAMATA** al numero assenza giornaliera. Dal giorno successivo all'assenza il servizio si riattiverà automaticamente.

In caso di assenza prolungata occorre invece effettuare **2 CHIAMATE** :

- Una **1° chiamata** al numero delle assenze prolungate in questo caso si disattiva la presenza dell'alunno al servizio mensa fino a nuova chiamata.
- Una **2° chiamata** allo stesso numero delle assenze prolungate, in questo caso si attiva la riammissione al servizio mensa, la chiamata deve essere eseguita prima delle ore 9,00 del giorno di rientro.

La chiamata è del tutto **gratuita non prevede la risposta di un operatore** quindi al segnale di occupato si può interrompere la comunicazione. **Bisogna quindi attendere il segnale di occupato e riagganciare.** Il segnale di occupato preceduto da quello di "linea libera" dà la certezza dell'avvenuta comunicazione. Al termine della chiamata i genitori riceveranno un SMS di conferma dell'avvenuta registrazione. Se il genitore vuole avere una conferma dell'avvenuta registrazione tramite avviso vocale può effettuare una seconda chiamata ma questa volta con addebito del costo.

Il genitore verrà avvisato con messaggio vocale nei casi di :

- **Chiamata fuori orario** nel caso in cui si effettuasse la chiamata al di fuori dei tempi consentiti che sono dalle ore 18,00 del giorno precedente **fino alle ore 9,00** del giorno di disattivazione del servizio mensa.
- **Numero non registrato** se vengono usati numeri telefonici diversi da quelli dichiarati nella domanda di richiesta del servizio
- **Numero nascosto** se il telefono è in modalità anonima la trasmissione non può essere effettuata

SERVIZIO INTERNET il genitore può comunicare le assenze anche via internet entrando nel sito <https://portale.pastel.it/>. All'interno del calendario relativo al proprio figlio si ha la possibilità di disattivare il pasto cliccando sul giorno relativo all'assenza. In questo caso la disattivazione del pasto può essere effettuata in qualsiasi momento ma **entro le ore 8,45 del giorno dell'assenza.**

In caso di Sciopero rimane a carico del genitore la disattivazione tramite chiamata o tramite internet per segnalare l'assenza nel giorno di sciopero.

IL PAGAMENTO del servizio può essere effettuato :

- Tramite addebito automatico in c/c/bancario (ex RID)
- Con carta di credito prepagata o tramite carta di credito, in questo caso occorre registrarsi all'indirizzo <https://federa.lepida.it> per l'autenticazione al sistema Federa

NUMERI TELEFONICI PER SEGNALARE L'ASSENZA:

ASSENZA GIORNALIERA

1° FIGLIO 049 9985161
2° FIGLIO 049 9985162
3° FIGLIO 049 9985163
4° FIGLIO 049 9985195

ASSENZA PROLUNGATA

ATTIVAZIONE/DISATTIVAZIONE

1° FIGLIO 049 9985164
2° FIGLIO 049 9985165
3° FIGLIO 049 9985166
4° FIGLIO 049 9985196

