



Città di Novate Milanese



## SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA COMUNE DI NOVATE MILANESE

### INFORMATIVA SISTEMA INFORMATIZZATO CON BUONI PASTO E RELATIVE FAQ

Novate Milanese 15 ottobre 2019

Ai genitori degli alunni  
frequentanti

**il servizio di refezione scolastica**

#### Gentili Signori Genitori,

a partire dal **1 Settembre 2019** il sistema di pagamento della ristorazione scolastica è stato aggiornato con l'introduzione dei buoni pasto informatizzati. Questo passaggio permette all'utenza un controllo immediato della propria situazione di acquisto dei buoni pasto stessi e dei pagamenti effettuati e rende i metodi di pagamento più agevoli con l'introduzione di:

- **Buoni pasto personali e non cedibili**
- **Possibilità di acquisto dei buoni on-line con carta di credito**
- **Possibilità di acquisto dei buoni on-line presso gli esercenti convenzionati**
- **Possibilità di pagamento POSTICIPATO tramite attivazione SDD (EX RID BANCARIO)**

#### **Il sistema informatizzato**

Ad ogni alunno è stato assegnato un **codice identificativo** valido per tutti gli anni scolastici, che sarà da utilizzare per il pagamento e la prenotazione dei pasti.

Tutti i dati sono rigorosamente trattati dalle società Meridia e Acme Italia S.r.l. e società collaboranti con la stessa in conformità a quanto stabilito dal Codice in materia di protezione dei dati personali (Articolo 13 regolamento UE 2016/679). Diventa importante che ogni utente comunichi con tempestività ogni cambiamento riguardante residenza, indirizzo, telefono, cellulare, posta elettronica e si preoccupi di presentare l'eventuale certificazione ISEE secondo le tempistiche previste dal Comune di Novate Milanese per i cittadini residenti

I genitori potranno, in qualunque momento dell'anno scolastico, accedere al sistema attraverso l'apposito link presente sul sito del Comune di Novate Milanese utilizzando il proprio **codice identificativo** e la "**password**" per poter:

- **verificare anagrafica e presenze**
- **consultare i dati relativi ai pasti e la contabilizzazione dei buoni in uso / acquistati ed il saldo aggiornato**
- **effettuare pagamento e stampa dei buoni pasto (vedi oltre per il dettaglio)**

#### **Come acquistare i nuovi buoni mensa**

I buoni mensa riportano un codice a barre identificativo unico e non ripetibile che riassume tutti i dati utili ai fini del servizio erogato (es. fascia tariffaria, dieta speciale ecc..). **I buoni sono pertanto personali e non cedibili o utilizzabili da altri e NON possono essere fotocopiati, ma ristampabili come da procedura sotto indicata**



Alla fine dell'anno scolastico i buoni residui non andranno persi e resteranno disponibili per l'anno successivo. In caso di cessazione definitiva del servizio da parte dell'utente, i buoni residui verranno rimborsati.

I buoni potranno essere acquistati nella misura minima di n. 10 o multipli presso gli esercenti convenzionati:

- **Cartoleria Edicola Lanzi Rita** Via Repubblica 2
- **Tabaccheria NR. 1** di Ghirello Marco Via Matteotti 1/c
- **Cartoleria La Coccinella** Via Baranzate 4

Oppure con le seguenti modalità:

- **on-line con carta di credito**, accedendo al sito con le modalità sopra riportate è possibile procedere direttamente da casa all'acquisto dei buoni mensa e **alla loro stampa**.
- **Attivazione pagamento con SDD (EX RID BANCARIO)**

Link portale genitori per accesso diretto: <http://www.acmeitalia.it/grs800/web197/login.asp>

Nell'acquisto presso l'esercente il genitore comunica il codice identificativo del bambino e il numero di buoni che desidera acquistare. Fatte le opportune verifiche il sistema stampa su un foglio i buoni richiesti. **Il sistema calcola in automatico l'importo dovuto sulla base della tariffa presente nell'archivio del sistema.**

Nel caso di pagamento via internet con carta di credito on-line la stampa dei buoni può essere effettuata dal genitore direttamente a casa inserendo il numero dei buoni che si intende acquistare.

Nel caso di attivazione SDD bisogna compilare l'apposita modulistica on-line sul sito della refezione scolastica, in seguito verrà addebitato automaticamente il costo del servizio sul proprio conto corrente bancario al termine del mese di riferimento. Il modulo on-line va compilato in tutte le sue parti e **dovrà essere inviato in formato cartaceo al fax 02-91390165 o per e-mail in formato elettronico (pdf) all'indirizzo [novate@acmeitalia.it](mailto:novate@acmeitalia.it). I MODULI NON FIRMATI NON VERRANNO ACCETTATI.**

Al termine del processo di attivazione dell'SDD, l'utente potrà stampare i **buoni passe-partout SDD** che dovranno essere consegnati giornalmente per la prenotazione del pasto.

**N.B.: Si informa che non possono essere attivati SDD su conti correnti BANCOPOSTA.**

Accettando l'addebito SDD vi sono innumerevoli vantaggi per chi usufruisce del servizio:

- Pagamento posticipato;
- Nessuna ricarica anticipata;
- Sarà cura del sistema emettere un addebito mensile a copertura del servizio erogato, l'utente avrà solo il compito iniziale di accertarsi che la richiesta di pagamento RID sia stata accolta (sul sito della refezione o presso la propria banca);

## !! ATTENZIONE !!

Qualora ed **esclusivamente nel caso** sia presente un debito, dal 01/11/2019 non sarà più possibile acquistare buoni cartacei se prima non si paghi il debito degli anni scolastici precedenti oppure non sia stato concordato un piano di rientro con la società Meridia S.p.A., mandando una e-mail con la richiesta (specificando il comune, cognome e nome del bambino, codice utente) a [divisione.scuole@elior.it](mailto:divisione.scuole@elior.it) o chiamando il n° 035/5901771. Se il piano di rientro non verrà rispettato => non sarà più possibile stampare i buoni cartacei a partire dalla data indicata

**Gestione saldi positivi – negativi sul saldo tramite addebiti/accrediti di importi residui negli anni precedenti/cambi fascia**

Nel nuovo sistema **sono stati trasferiti i saldi POSITIVI** dal sistema informatizzato attivo fino all'a.s. 2018/2019

**I saldi negativi saranno trasferiti sulle singole posizioni dal 01/11/2019 e da questo momento non sarà più possibile l'acquisto dei buoni se prima non si saldi il debito pregresso**

In caso di credito durante il pagamento effettuato da un utente il sistema verificherà la presenza di un residuo e lo detraerà dalla somma che l'utente dovrà pagare. Esempio: **l'utente ha** un credito residuo di 7 € e compra 10 buoni al costo di 3 € l'uno, **per un totale da pagare di 30 €**. Il sistema stamperà effettivamente 10 buoni, ma l'importo che l'utente **dovrà** pagare, sia presso l'esercente che on line con carta di credito, sarà di 23 € (30 € - 7 €). **In questo caso verranno stampati n. 10 buoni.**

Dal 01/11/2019 In caso di debito **di 7 €** prima dell'acquisto dei buoni, **occorrerà pagare il debito pregresso di 7 € prima di procedere al versamento di 30 € per l'acquisto di n. 10 buoni. Quindi 30 € + 7 €.**

**Per evitare questo si consiglia all'utenza di saldare entro il 31/10/2019 i debiti pregressi, per info sul pagamento del debito contattare 035/5901807**

**(NB i debiti di piccola entità (ad esempio 2€) saranno pagabili, sempre dal 01/11/2019, dal sistema prima dell'acquisto dei buoni cartacei, in automatico)**

**Cosa succede se si perde un buono?**

Se si perdono uno o più buoni accedendo al sito nella sezione "stampe varie" => "Elenco presenze, buoni associati e residuo" si può verificare la presenza di eventuali buoni residui, cioè buoni acquistati e non utilizzati (poiché persi e/o smarriti) buoni poi ristampabili nella sezione "ristampa buoni non ancora utilizzati".

**Come verrà prenotato il pasto**

Presso ogni plesso scolastico gli incaricati di Elior Meridia procederanno giornalmente alla raccolta dei buoni che sottoporranno a lettura ottica.

**E' CONDIZIONE IMPRESCINDIBILE CHE I BUONI VENGANO CONSEGNA TI GIORNALMENTE**

### **Se si perde il codice identificativo ?**

In questo caso basta richiederlo tramite mail all'indirizzo [novate@acmeitalia.it](mailto:novate@acmeitalia.it).

Lo smarrimento del codice identificativo non deve destare preoccupazione alcuna poiché può essere usato esclusivamente per acquistare i buoni mensa; i dati su Internet necessitano anche dell'autenticazione tramite password. Se si perdono entrambi è necessario fare richiesta e ne saranno generati di nuovi.

### **Tariffe servizio di refezione scolastica A.S. 2019/2020**

La tariffa intera applicata per l'A.S. 2019/20 è fissata in € 5,01 a pasto.

Le tariffe agevolate in funzione dell'Indicatore ISEE sono le seguenti:

N° fascia	Fasce ISEE	Scuola Infanzia, Primaria e Secondaria I grado
I	da 0,00 a € 5.000,00	€ 0,80
II	da € 5.000,01 a € 7.000,00	€ 3,30
III	da € 7.000,01 a € 10.000,00	€ 4,00
IV	da € 10.000,01 a € 20.000,00	€ 4,40
V	da € 20.000,01 a € 35.000,00	€ 4,80
VI	Oltre € 35.000,00 e non ISEE	€ 5,01
	Non Residenti	€ 5,01

Le tariffe agevolate **per gli utenti residenti**, sono applicate in base alle attestazioni ISEE presentate al **Servizio Pubblica Istruzione dal 13 maggio al 26 luglio 2019**.

**Anche gli utenti che hanno ottenuto l'esenzione totale dal pagamento del servizio di refezione dovranno** consegnare il relativo buono cartaceo. La società Meridia, attraverso il servizio istruzione del comune di novate, provvederà direttamente alla consegna alle famiglie dei relativi buoni

### **PER MAGGIORI INFORMAZIONI**

Per qualsiasi informazione inerente il servizio informatizzato e l'attivazione degli SDD si può prendere contatto con Acme Italia S.r.l., partner tecnico di Meridia, tramite

\* e-mail all'indirizzo: [novate@acmeitalia.it](mailto:novate@acmeitalia.it)

oppure

\* telefonicamente al numero 02/56804703, da Lunedì al Venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00.

Per le informazioni relative **alle modalità di pagamento del debito maturato** contattare:

- [divisione.scuole@elior.it](mailto:divisione.scuole@elior.it) o tel. 035/5901771

Per ulteriori informazioni rivolgersi a:

- Meridia S.p.A. Tel. 02/38.20.44.07 Fax: 02/35.61.575 e-mail: [buonipasto@meridia-spa.191.it](mailto:buonipasto@meridia-spa.191.it)
- Comune di Novate – Ufficio Istruzione Tel. 02/354.73.278 e-mail: [istruzione@comune.novate-milanese.mi.it](mailto:istruzione@comune.novate-milanese.mi.it)

# FAQ

**1. COSA SUCCEDA SE UN BAMBINO NON CONSEGNA 1 O PIU' BUONO PASTO? LO RICONSEGNA IL GIORNO SUCCESSIVO?**

In questo caso il genitore il giorno successivo deve consegnare 2 buoni pasto, uno per il giorno stesso ed uno per il giorno mancante.

**2. COSA SUCCEDA SE UN BAMBINO DOPO LA PRENOTAZIONE DEL PASTO CON CONSEGNA BUONO SI SENTE MALE E VA A CASA? FINO A CHE ORA E' POSSIBILE RECUPERARE IL BUONO?**

In questo caso se il bambino esce dalla classe entro le 10:00 il pasto non viene addebitato, ed il buono varrà per il giorno successivo. Dopo le 10:00 il pasto è comunque prodotto ed addebitato.

**3. COSA FARE NEL CASO CHE UN GENITORE VERIFICA L'ADDEBITO DI UN PASTO, MA ALUNNO NON ERA PRESENTE A SCUOLA QUEL GIORNO?**

Occorre inviare una email a [novate@acmeitalia.it](mailto:novate@acmeitalia.it) indicando nome – cognome – numero di badge del bambino, dopo le opportune verifiche la presenza verrà eliminata.

**4. COSA SUCCEDA A CHI HA DECISO, PER PROTESTA AL FINE DI EVITARE LO SPRECO DI CARTA, DI NON CONSEGNARE I BUONI?**

Verrà perseguito a termine di legge per il debito sorto nei confronti della società Meridia. Tutti i buoni cartacei vengono riciclati al termine delle verifiche e pertanto gli stessi verranno riutilizzati come avviene normalmente con tutta la carta utilizzata quotidianamente nelle case con il conferimento negli appositi contenitori.

**5. IN CASO DI SMARRIMENTO BUONI – MANCATA STAMPA DI UN BUONO PRESSO ESERCENTE ( pagato 10 buoni ma stampati 9)?**

Se si perde uno o più buoni o qualora il conteggio dei buoni consegnati/ buoni residui non coincida con quanto risulti dalle proprie verifiche, accedendo al sito nella sezione “**stampe varie**” => “**Elenco presenze, buoni associati e residuo**”, si può verificare la presenza di eventuali buoni residui, cioè **buoni acquistati e non utilizzati (poiché smarriti)**. **I buoni sono ristampabili solo ed unicamente nella sezione “ristampa buoni non ancora utilizzati”**. **NON E' POSSIBILE FOTOCOPIARE I BUONI**. I buoni fotocopiati non vengono letti dal sistema. In caso di ristampa dei buoni come sopra dettagliato **TUTTI I BUONI PRECEDENTEMENTE STAMPATI ANCORA IN POSSESSO** e non ancora consegnati a scuola debbono **ESSERE GETTATI**. Occorre utilizzare solo ed unicamente gli ultimi buoni stampati. La ristampa dei buoni è possibile anche presso gli esercenti sul territorio.

In caso di **MANCATA STAMPA DI UN BUONO PRESSO ESERCENTE / ACQUISTO ON LINE** questo può accadere nel caso in cui il giorno stesso della ricarica non sia stato consegnato un buono, in questo caso il sistema trattiene direttamente un buono