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 1° al 23 AGOSTO 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**.

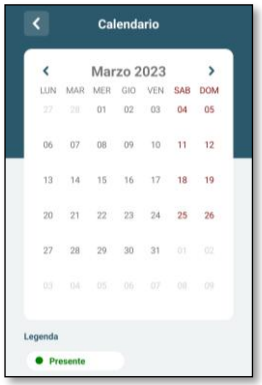
2) Come avviene la prenotazione giornaliera del pasto? Come disdire i pasti?

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 **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 dei 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 potrà essere garantita.

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 potrà essere **rimborsato** o **trasferito nel codice utente di un altro/a figlio/a 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.

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