



COMUNE DI ABBADIA LARIANA

Ai Genitori/Tutori/Affidatari
dei minori iscritti alla scuola primaria

REFEZIONE SCOLASTICA A.S. 2026/2027

Gentili Genitori,

Vi invitiamo a leggere attentamente le seguenti informazioni al fine di garantire un corretto utilizzo del servizio per la rilevazione dei pasti e dei pagamenti in modalità prepagato a cui saranno collegati tutti i relativi dati anagrafici degli iscritti al servizio come, ad esempio, cognome e nome dell'utente, la scuola, la classe, la tariffa assegnata, ecc.

In conformità ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679 (in seguito, "GDPR") e del D.lgs. 101/20, tutti i dati saranno trattati nel rispetto della normativa con la massima riservatezza e sicurezza.

PRENOTAZIONE DEL PASTO

- La prenotazione del pasto avviene quotidianamente tramite registro di prenotazione (foglio presenze)
- Le presenze e le assenze vengono rilevate entro le ore 09.30

ATTENZIONE:

- In caso di ingresso dopo le ore 09.30 o di uscita prima delle ore 09.30, il genitore è tenuto a darne tempestiva comunicazione al personale scolastico.
- In mancanza di comunicazione e qualora il pasto risulti già prodotto, lo stesso verrà addebitato.
- L'addebito dei pasti e la registrazione sul Portale Genitori avverranno settimanalmente.

MODALITÀ DI PAGAMENTO – SISTEMA PRE-PAGATO

Il servizio di refezione scolastica è attivo esclusivamente in modalità PRE-PAGATA.

- È obbligatorio mantenere un saldo positivo per poter usufruire del servizio.
- Il saldo viene utilizzato per coprire i pasti consumati
- Le ricariche devono essere effettuate prima dell'utilizzo del servizio

CREDENZIALI DI ACCESSO

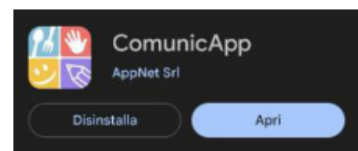
All'atto dell'iscrizione online vengono assegnati un codice utente (valido per tutti gli anni scolastici) e una password personale. Le credenziali sono necessarie per effettuare pagamenti, consultare il saldo e verificare le presenze addebitate durante l'anno.

CONSULTAZIONE DEL SALDO

- Area Web Famiglie: www1.eticasoluzioni.com/abbadialarianaportalegen

Scaricando l'Estratto conto nella sezione Pagamenti → Genera estratto conto

→ Tramite APP, "**COMUNICAPP**" compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS e ANDROID. L'app COMUNICAPP è disponibile su Playstore per dispositivi Android e App Store per dispositivi Apple. Per accedere all'app bisogna utilizzare le stesse credenziali in uso per il portale web e indicare il Comune.



- Servizio SMS Alert gratuito: i messaggi verranno inviati al numero di cellulare da voi inserito in fase di iscrizione e per il quale è stato espresso il consenso privacy all'utilizzo dei dati per finalità strettamente inerenti al funzionamento del servizio stesso. (avviso al raggiungimento di -15,00 €).

IMPORTANTE:

Si invita l'utenza a verificare almeno una volta alla settimana l'estratto conto, al fine di controllare i pasti effettivamente addebitati.

Qualora vengano riscontrate eventuali discordanze tra i giorni di presenza registrati nel sistema e quelli realmente usufruiti, è necessario segnalare tempestivamente l'anomalia inviando una comunicazione via e-mail, indicando obbligatoriamente: il comune, il cognome e nome dell'alunna/o ed il codice utente.

RICARICA DEL CONTO PASTI

La modalità di pagamento disponibile è il circuito PagoPA.

→ PagoPA: accedendo al link

www.1eticasoluzioni.com/abbadialarianaportalegen e cliccando su

PAGAMENTI – EFFETTUA UNA RICARICA sarà possibile effettuare la ricarica ON-LINE utilizzando il taglio preimpostato, oppure personalizzare l'importo digitando il valore da ricaricare

Successivamente scegliere il Servizio che si desidera pagare (refezione) e la modalità di pagamento:



PAGAMENTO ONLINE: Selezionando Pagamento OnLine e cliccando AVANTI, sarà reindirizzato al portale PagoPA ed una volta effettuato l'accesso potrà effettuare il pagamento con carte di credito o equivalenti sul quale il proprio Istituto di Credito o il Prestatore dei Servizi di Pagamento (PSP) potrebbe applicare una commissione;

GENERA AVVISO PAGAMENTO: selezionando Avviso di Pagamento e cliccando AVANTI, sarà generato un avviso di pagamento che potrà essere pagato attraverso molteplici canali di pagamento, tutti indicati sul documento generato



SCADENZA E CONTROLLO PAGAMENTI

Il servizio di refezione scolastica non prevede una scadenza fissa: l'utente può scegliere liberamente l'importo da ricaricare e la tempistica delle ricariche.

Al fine di garantire la continuità del servizio, è necessario mantenere costantemente un saldo positivo, condizione indispensabile per l'accesso alla refezione scolastica.

SI PRECISA CHE IL CREDITO POTRÀ ESSERE

- *Rimborsato*, esclusivamente nel caso in cui non venga rinnovata l'iscrizione al servizio per l'anno scolastico successivo, previa richiesta scritta da inviare all'indirizzo e-mail segreteria@comune.abbadia-lariana.lc.it indicando nell'oggetto: Comune, codice utente e nome e cognome dell'alunno/a;
- *Mantenuto*, in caso di rinnovo dell'iscrizione al servizio di refezione scolastica, quale acconto per l'anno scolastico 2027/2028;
- *Trasferito* sul conto di un altro figlio già in possesso di un proprio codice utente, accedendo al Portale Genitori alla sezione Anagrafica → Trasferimento credito

PER EVENTUALI CHIARIMENTI IN MERITO

AIUTO ASSISTENTE VIRTUALE: con il nuovo Assistente Virtuale Conversazionale gli utenti:

- possono scrivere direttamente le domande in linguaggio naturale (es. "Come posso pagare la mensa?");
- ricevono risposte immediate, precise e personalizzate, proprio come in una vera conversazione;
- possono sempre navigare per Argomenti, selezionando l'area di interesse: il sistema guiderà passo dopo passo verso la soluzione.

L'assistente virtuale ora è anche multilingue ed è in grado di comprendere e rispondere in più lingue, per garantire un accesso agevolato a tutti gli utenti, indipendentemente dalla lingua parlata.

Apertura del ticket direttamente dalla chatbot ricordiamo che è disponibile la funzionalità che consente all'utente di aprire una richiesta di assistenza direttamente dalla chatbot.