

SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

Manuale d'uso per le famiglie

Prenotazioni, assenze e pagamenti — Anno Scolastico 2026/2027

A partire dall'A.S. 2026/2027 il Servizio di Ristorazione Scolastica introduce alcune novità nella gestione di **prenotazioni e pagamenti dei pasti**. In questa guida trovate spiegato, passo dopo passo, come segnalare le assenze, prenotare il "pasto bianco", pagare le fatture e scaricare la documentazione utile.

In questo manuale:

- Come funziona la **rilevazione delle presenze** in mensa
- Come comunicare un'**assenza**
- Come prenotare il "**pasto bianco**"
- Come si usano: **App ComunicApp, Portale Genitori e numero verde**
- Come effettuare i **pagamenti** con PagoPA
- Come contattare l'**Assistente Virtuale**
- Come scaricare la **documentazione per il 730**
- Come registrare i **delegati all'accesso**
- **Domande** frequenti

1. Come funzionano le presenze in mensa

✓ Le presenze si prenotano da sole

Le presenze in mensa vengono prenotate **automaticamente**, seguendo il **Calendario Scolastico**. Non dovete comunicare nulla per i giorni in cui vostro figlio/a mangerà a scuola.

DOVETE segnalare l'eventuale **assenza** dal servizio di refezione, quando vostro figlio/a non usufruirà del pasto.

1.1 Come comunicare l'assenza

Potete comunicare l'assenza attraverso tre canali, a vostra scelta:

1. **App "ComunicApp"** — scaricabile gratuitamente dallo Store del vostro cellulare o tablet. L'App non è supportata su iPad (sistemi iOS) e non è disponibile su dispositivi Windows Phone.
2. **Portale Genitori** — accessibile dal link: <https://www1.eticasoluzioni.com/lodiportalegen/>
3. **Numero verde dedicato** — chiamando lo **02-94757575**. Vi verrà chiesto il **codice di disdetta pasto** (10 cifre), indicato nella "Lettera Credenziali" ricevuta via mail al termine dell'iscrizione al Servizio Mensa.

⚠ Attenzione alle disdette in ritardo

Le disdette inviate in ritardo comportano l'**addebito automatico del pasto**.

1.2 Cosa potete fare con questi strumenti

Attraverso ComunicApp, Portale Genitori o telefonata, potete gestire:

- **Assenza giornaliera** del pasto
- **Sospensione del servizio** — per assenze prolungate o interruzione della mensa in corso d'anno
- **Riattivazione del servizio** dopo la sospensione — operazione **obbligatoria** per far tornare vostro figlio/a a usufruire del servizio dopo un periodo di disdetta prolungata
- **Prenotazione del "pasto bianco"** — vedi dettagli sotto

i Cos'è il "pasto bianco"?

È la variazione dell'intero menù della giornata con: *pasta bianca all'olio, riso all'olio, carne o pesce al vapore/ai ferri, carote o patate all'olio, mela o banana*. La richiesta va inserita **giornalmente** ed è possibile **fino a un massimo di 3 giorni consecutivi**, salvo presentazione di certificato medico da inviare via mail a mensa@comune.lodi.it.

1.3 Entro quando comunicare

Le comunicazioni di assenza giornaliera, sospensione e pasto bianco possono essere effettuate:

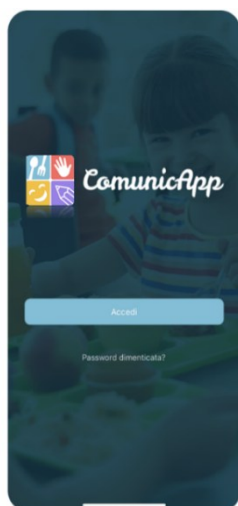
- **In anticipo**, per i giorni successivi — ad esempio a inizio mese potete già pianificare i giorni di assenza
- **Per il giorno stesso**, ma sempre **entro le ore 9:00**

Come viene calcolato il giorno di assenza

L'assenza ha valenza nel **primo giorno utile** secondo il calendario scolastico, tenendo conto di eventuali vacanze o chiusure.

Esempio: se oggi è lunedì e comunicate l'assenza per martedì, ma martedì è festivo, la disdetta verrà registrata automaticamente per mercoledì.

Analogamente, una disdetta effettuata su sabato o domenica (giorni non operativi), sarà applicata al lunedì successivo.



2. App "ComunicApp"



Per effettuare le operazioni descritte tramite l'App **ComunicApp**, è necessario accedere con **SPID o CIE** del genitore registrato in fase di iscrizione al servizio.

Una volta entrati nel profilo di vostro figlio/a, sarà sufficiente:

1. Accedere alla sezione **Calendario**
2. Selezionare il giorno di refezione per cui volete effettuare la disdetta o prenotare il "pasto bianco", e cliccare sulla voce di interesse. *La data selezionata cambierà colore* a conferma dell'operazione avvenuta.
3. Da qui potrete anche: visualizzare presenze/assenze, effettuare i pagamenti, scaricare la documentazione per il 730, consultare il menù e restare aggiornati tramite la sezione "Avvisi e News".

Video tutorial

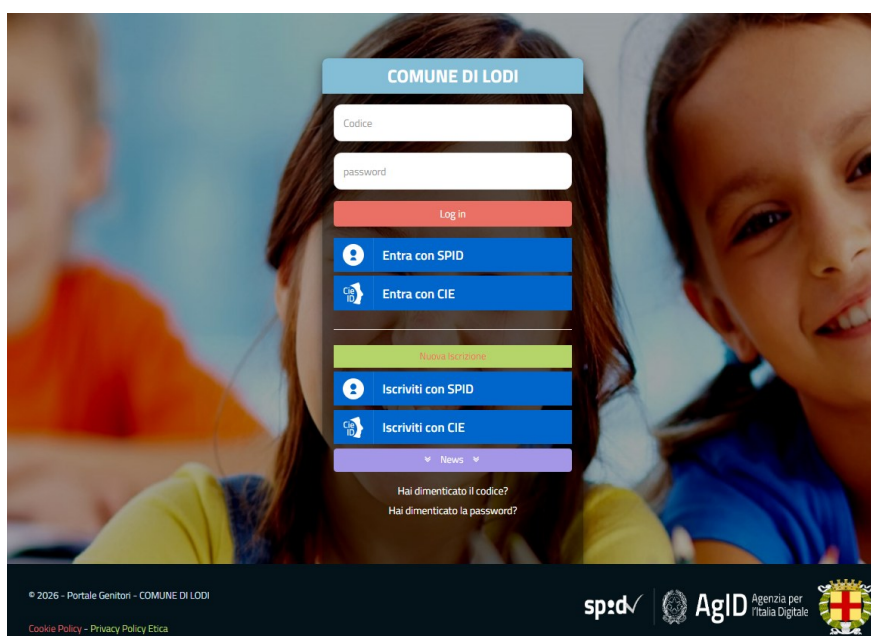
All'interno della sezione **Calendario** del menù laterale, trovate il tasto  in alto a destra, oppure la voce **"Video Tutorial"** nel menù laterale, per guardare i video guida passo-passo.

3. Portale Genitori

Per effettuare le operazioni descritte tramite il **Portale Genitori**, collegatevi al [LINK](#) e accedete con **SPID** o **CIE** del genitore registrato in fase di iscrizione al servizio.

Una volta entrati nel profilo di vostro figlio/a, sarà sufficiente:

1. Accedere alla sezione **Presenze**
2. Selezionare il giorno di refezione per cui volete effettuare la disdetta o prenotare il "pasto bianco", e cliccare sulla voce di interesse. *La data selezionata cambierà colore* a conferma dell'operazione avvenuta.
3. Da qui potrete anche: visualizzare presenze/assenze, effettuare i pagamenti, scaricare la documentazione per il 730, consultare il menù e restare aggiornati tramite la sezione "Avvisi e News".



Schermata Presenze nel Portale Genitori

Video tutorial

All'interno della sezione **Presenze**, trovate il tasto "Guarda i video tutorial dedicati", oppure la sezione generale "**Utility > Video Tutorial**".



4. Telefonata al numero verde

Componendo il numero **02-94757575**, sarete guidati da una voce automatica che vi chiederà di inserire il vostro **codice disdetta di 10 cifre**, indicato nella "*Lettera Credenziali*" ricevuta via mail al momento dell'iscrizione online (in caso abbiate smarrito tale codice è recuperabile sul Portale Genitori oppure scrivendo all'indirizzo mail: mensa@comune.lodi.it).

Una volta riconosciuto il codice, potrete effettuare le stesse operazioni descritte per l'App e il Portale.

Lingue disponibili

La voce guidata è multilingua. Potrete selezionare:

- Italiano
- Altre lingue: Inglese, Arabo, Cinese

Orari

La disdetta tramite telefonata può essere effettuata in qualsiasi momento della giornata per il giorno successivo, ma entro l'orario limite delle **9:00** per il giorno stesso.

Consiglio

Evitate di chiamare a ridosso dell'orario limite (9:00): eventuali differenze tra l'orologio del sistema telefonico e il sistema centralizzato potrebbero far sì che la disdetta non venga considerata valida.

5. Come pagare: PagoPA

Il pagamento dei pasti può essere effettuato tramite la Piattaforma PagoPA, sia dal Portale Genitori sia dall'App ComunicApp.

5.1 Dal Portale Genitori

1. Accedete alla sezione **Pagamenti > Elenco Pagamenti**: qui potete vedere tutte le fatture emesse, con il relativo stato (Pagato / Non Pagato).

CODICE	IMPORTO	STATO	EMISSIONE	DATA SCAD	DESCRIZIONE	
78013050	58,5	● Non Pagato	01/06/2017	20/06/2017	Fatturazione mese Maggio 2017 REFEZIONE	>
78012562	31,5	● Non Pagato	02/05/2017	19/05/2017	Fatturazione mese Aprile 2017 REFEZIONE	>
78012074	58,5	● Pagato	03/04/2017	20/04/2017	Fatturazione mese Marzo 2017 REFEZIONE	>
78011583	45	● Pagato	02/03/2017	17/03/2017	Fatturazione mese Febbraio 2017 REFEZIONE	>

Elenco Pagamenti nel Portale Genitori

2. Cliccate sulla fattura che volete pagare per accedere al dettaglio.

Dettaglio Pagamento

 PAGAMENTO ON-LINE

 VAI A AVVISI PAGAMENTO DA PAGARE

Stato Pagamento: ● Non Pagato

Codice Fattura: 78012894

Data Emissione: 09/09/2022

Importo: 230,20 €

Data Scadenza: 30/09/2022

Dettaglio fattura

3. Scegliete come procedere:

- **Pagamento on-line** — con i metodi messi a disposizione da PagoPA.

Importante

Non chiudete il browser fino al termine dell'operazione e fino a quando non sarete rimandati automaticamente al Portale Genitori. Solo a quel punto il pagamento è da considerarsi concluso.

- **Avviso di Pagamento** — premendo "Genera Avviso di pagamento" potrete ottenere un codice IUV da pagare successivamente presso i canali abilitati sul territorio, stampare o eventualmente eliminare.



Dati necessari per procedere al pagamento

Il sistema verifica che nel portale siano presenti:

- Indirizzo e-mail
- Codice Fiscale dell'utente (alunno)
- Codice Fiscale del Genitore associato all'utente

Se manca qualche dato, il portale mostra un avviso di "Attenzione": premete "**Clicca qui**" per inserirlo. Una volta completati i dati, ripetete la procedura di pagamento dalla sezione **Pagamenti > Elenco pagamenti**.

5.2 Dall'App ComunicApp

Per pagare una fattura direttamente dall'app su smartphone o tablet:

1. Accedete alla sezione "**Pagamenti**" – "**Ricariche**" dal menu laterale e individuate la fattura da pagare tra quelle elencate (*da pagare*).
2. Entrate nel dettaglio della fattura cliccando sull'icona .
3. Premete sul simbolo  per procedere al pagamento.
4. Se invece è già presente un avviso di pagamento, lo trovate in "**Pagamenti- Avvisi di pagamento da pagare**";

Come per il Portale Genitori, sarete reindirizzati alla pagina di PagoPA per completare l'operazione.

6. Comunicazione con le famiglie



Per qualsiasi necessità di supporto o informazione, è disponibile l'**Assistente Virtuale**, riconoscibile tramite questo logo.

Sul Portale Genitori

Premendo sull'icona dell'Assistente Virtuale potrete fare domande su tutti gli ambiti del portale: scegliete l'argomento di cui avete bisogno (ad esempio come effettuare un pagamento, scaricare l'estratto conto o accedere al portale) e riceverete le informazioni utili. In caso di necessità potrete anche aprire una segnalazione.

Sull'App ComunicApp

È disponibile la voce "**Assistenza**" nel menù laterale: premendo sul tasto si aprirà la schermata per inviare la vostra richiesta.

7. Documentazione per la dichiarazione 730

È possibile scaricare l'**Attestazione delle spese sostenute per la refezione**, utile per la dichiarazione 730, accedendo alla sezione **Pagamenti > Dichiarazione 730** sia dall'App ComunicApp sia dal Portale Genitori.

1. Premete su "**Scarica dichiarazione per il 730**" per scaricare il documento.

Prima di scaricare

Vi consigliamo di verificare che i codici fiscali del Genitore/Tutore e dell'alunno siano corretti, controllando nella sezione "**Verifica i codici Fiscali**".



The screenshot shows the 'Dichiarazione 730' page on the SchoolNet Genitori portal. At the top, there is a navigation bar with icons for Home, Anagrafica, Presenze, Pagamenti, News, and Utility. Below this is a banner image with the text 'Dichiarazione 730' and a breadcrumb 'Home > Dichiarazione 730'. The main content area has a heading 'ATTESTAZIONE DI PAGAMENTO DELLE RETTE SCOLASTICHE' and a subheading 'In questa sezione è possibile scaricare il modulo della dichiarazione per il 730. Prima di scaricarlo consigliamo di verificare che i codici fiscali del Genitore/Tutore e dell'alunno siano corretti.' Below this is a blue button labeled 'Scarica! Puoi scaricare il modulo per il 730 cliccando su "Scarica dichiarazione per il 730".' Underneath is a section titled 'VERIFICA I CODICI FISCALI' with two checkboxes: 'Codice Fiscale Alunno: CQVLRD15514A509K' and 'Codice Fiscale Pagante: CQVCSMB6A16F152K'. At the bottom is a red button labeled 'SCARICA DICHIARAZIONE 730'.

Sezione Dichiarazione 730

8. Delegati all'accesso tramite SPID o CIE

Per agevolare l'accesso ai portali, è possibile registrare ulteriori "delegati" all'accesso, oltre al genitore intestatario inserito in fase di iscrizione al servizio.

Come registrare un nuovo delegato

- Nel **Portale Genitori**: sezione **Anagrafica > Elenco Delegati Accesso**
- Nella **ComunicApp**: sezione **Delegati Accesso** nel menù laterale

Cosa possono fare i delegati

I delegati all'accesso possono effettuare tutte le operazioni consentite al genitore intestatario associato all'alunno: visualizzare le presenze, comunicare le assenze, visualizzare gli avvisi di pagamento, effettuare i pagamenti, ecc.

NON riceveranno però le e-mail e gli SMS informativi.

9. Domande frequenti

Come devo fare per disdire i pasti nei giorni di sciopero, assemblea sindacale, gite scolastiche?

Risposta

Sarà necessario **DISDIRE** il pasto con le modalità previste sopra nelle giornate di gita scolastica, sciopero e/o assemblea del personale scolastico.

Come posso richiedere una dieta speciale?

Risposta

Potrete chiedere la dieta speciale durante la fase di iscrizione, oppure in corso d'anno tramite mail all'indirizzo: mensa@comune.lodi.it e la dietista provvederà ad elaborare la vostra richiesta.

Come posso richiedere l'applicazione della tariffa agevolata?

Risposta

In fase di iscrizione il genitore può chiedere l'accesso alla tariffa agevolata secondo le condizioni economiche presenti e aggiornate sulle banche dati INPS - Portale unico ISEE.

Potrete chiedere l'applicazione della tariffa agevolata in corso d'anno tramite mail all'indirizzo: mensa@comune.lodi.it.

10. CONTATTI

i Per informazioni è possibile contattare:

- l'Ufficio Refezione Scolastica presso il centro cottura della scuola primaria "Francesca Cabrini" di c.so Archinti, 39 al numero 393 0242896 oppure a mezzo mail all'indirizzo: mensa@comune.lodi.it;
- l'Ufficio Istruzione presso il Comune di Lodi in P.zza Mercato 1, al numero 0371 409 oppure a mezzo mail all'indirizzo: istruzione@comune.lodi.it