



Pianoro, 9 dicembre 2025

Alle famiglie con figli iscritti al servizio di refezione scolastica – scuole infanzia e primarie

## Nuova modalità rilevazione assenze al pasto da gennaio 2026

Gentili famiglie,

a partire dal **7 gennaio 2026** il servizio di ristorazione scolastica sarà oggetto di un'importante novità organizzativa legata alla prenotazione, o meglio, alla **DISDETTA** dei pasti per assenza.

Vi chiediamo di leggere la presente comunicazione con la massima attenzione poiché il mancato rispetto delle modalità indicate avrà riflessi sulla vostra retta mensile relativa alla refezione scolastica.

Per disdire i pasti avrete a disposizione tre modalità:

- 1) un nuovo portale multilingua;
- 2) un'APP per Smartphone;
- 3) un numero telefonico con voce guida

Il pasto risulterà infatti automaticamente prenotato nei giorni di apertura della Scuola da calendario scolastico.

In caso di **assenza o non utilizzo del servizio mensa**, sarà necessario **disdire il pasto**, altrimenti lo stesso verrà **addebitato**.

Le presenze in mensa degli alunni iscritti verranno infatti prenotate automaticamente. Il genitore/tutore dovrà invece **segnalare l'eventuale ASSENZA** al servizio di refezione (malattie, scioperi, uscite anticipate rispetto al pranzo, gite con pranzo a carico della famiglia, ecc.).

La comunicazione di assenza dovrà essere inviata **entro e non oltre le ore 9.00** del giorno stesso in cui si intende disdire il pasto.

Eventuali disdette inviate in ritardo non saranno processate e daranno luogo all'addebito automatico del pasto.

**La disdetta del pasto potrà essere fatta tramite uno dei seguenti canali** accessibili con SPID/CIE del genitore/tutore intestatario della retta:

**1-Tramite APP per smartphone "COMUNICAPP" compatibile con la maggior parte dei dispositivi IOS, ANDROID scaricabile dallo Store del proprio cellulare e/o Tablet.**



Di seguito le immagini della APP:

- Scarica l'APP gratuita "COMUNICAPP" dallo store del tuo smartphone (Fig.4)
- Apri la APP e clicca su ACCEDI (Fig.5)



- Inserisci le iniziali del Comune dove va a scuola il bambino/a e clicca su CERCA (Fig.6)
- Attendi che la APP carichi il Comune, e cliccaci sopra.
- Inserisci le credenziali Spid/Cie del genitore/tutore inserito nell'iscrizione e clicca su LOGIN (Fig.7)

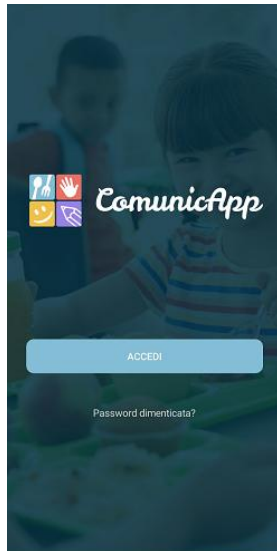


Fig. 4

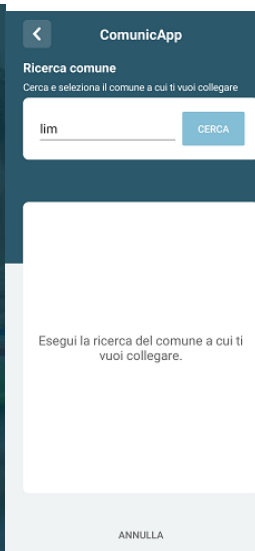


Fig. 5

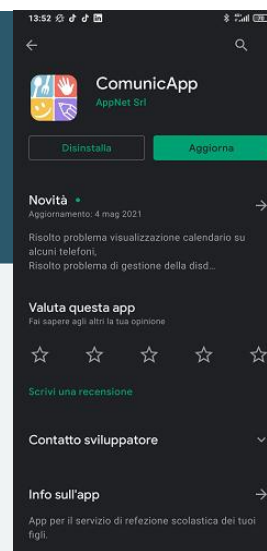


Fig. 6

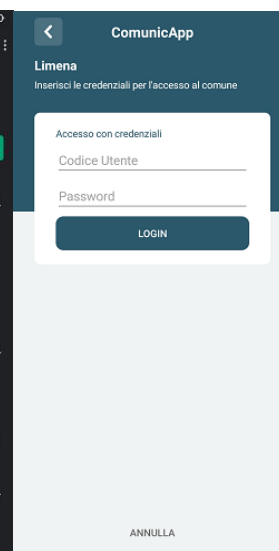


Fig. 7

Una volta eseguito l'accesso, nella home page (Fig.8) trovi il collegamento alla funzionalità principali:

- Calendario, dove potrete verificare le presenze addebitate e disdire il pasto;

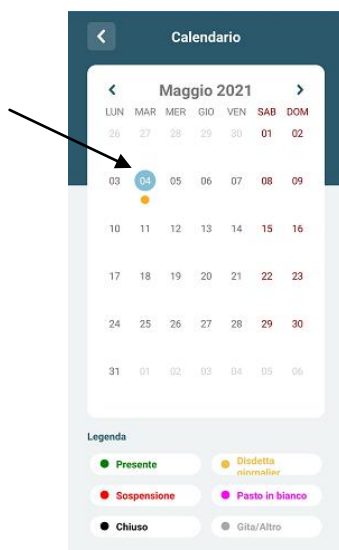


Fig. 8



Fig. 9



Fig. 10



Clicca sul CALENDARIO (Fig. 8) poi clicca sul giorno da disdire (Fig. 9) e poi su DISDETTA GIORNALIERA (Fig. 10).

In questo modo la presenza è annullata per quel giorno.

Nel calendario, sul giorno interessato verrà apposto un puntino arancione che segnala la disdetta (vedi legenda). Puoi controllare il buon esito della disdetta anche dal menù della app, alla voce STORICO EVENTI. In caso di assenza programmata si possono selezionare più giorni.

Puoi cliccare su PASTO IN BIANCO per ordinare un pasto per bambini convalescenti o con indisposizione temporanea per un massimo di tre giorni consecutivi. Sul calendario, sul giorno interessato, verrà apposto un puntino lilla che segna il pasto in bianco (vedi legenda).

#### LINK VIDEO TUORIAL PER DISDETTA DA APP PER SMARTPHONE:

<https://www.youtube.com/embed/q4VpzfUXHSY?si=ISnSuVnPsYutZO8X>

**Download e Upgrade App:** Le applicazioni sono soggette a compatibilità: prima di effettuare il Download dell'applicazione accertarsi che il terminale utilizzato sia compatibile. I dettagli sono disponibili direttamente sugli Store.

Le tempistiche di Upgrade dell'App sono soggette a variabili direttamente dipendenti dallo Store di pubblicazione in base al sistema operativo del terminale: ogni Store ha tempistiche differenti e non si può pertanto garantire su ognuno di essi la medesima tempestività di aggiornamento.

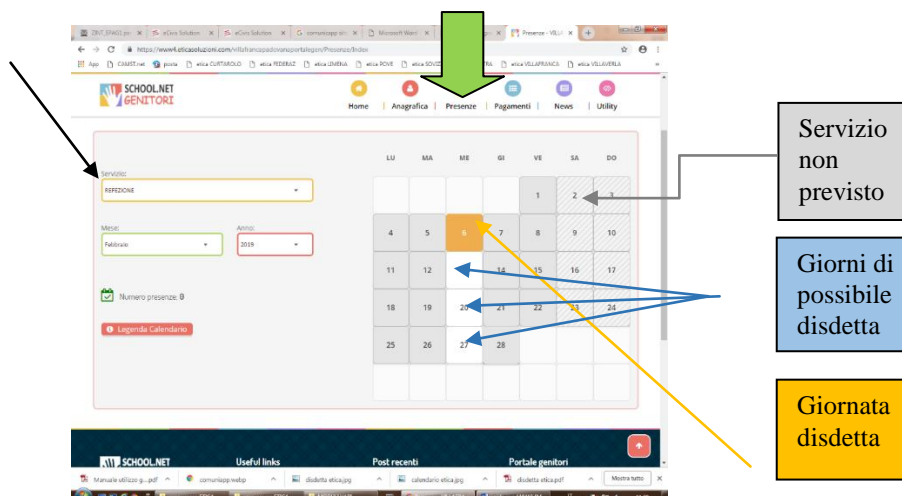
**Orari di operatività:** La disdetta del pasto tramite APP non ha orari di operatività predefiniti in quanto la disdetta può essere effettuata in qualsiasi momento, ad eccezione del caso in cui si voglia disdire un pasto per il giorno stesso: in tale caso la disdetta dovrà essere effettuata entro le ore 9.00 del mattino dell'assenza. Nel caso appena citato, oltre l'orario limite, la disdetta non sarà processata e quindi contabilizzata a sistema. Si sconsiglia di non ridursi a procedere alla disdetta nell'intorno degli orari limite comunicati, onde evitare eventuali non sincronizzazioni tra l'orologio del vostro dispositivo mobile e il sistema centralizzato di validazione che potrebbero causare la non presa in considerazione della vostra disdetta.

## 2-Tramite portale genitori

Accedi con le credenziali SPID o CIE del genitore/tutore intestatario della retta.

Puoi eseguire l'operazione con largo anticipo rispetto al giorno che si intende disdire ma comunque **entro le ore 9.00 del giorno di assenza**.

Di seguito proponiamo le immagini della sezione del portale genitori in cui è possibile effettuare quanto sopra descritto: dal **menù PRESENZE**



Clicca sul giorno interessato per accedere alle funzionalità seguenti (Fig. 2) Seleziona **DISDETTA**. Il giorno interessato diventerà arancione (vedi legenda). In caso di assenza programmata si possono selezionare più giorni. Selezionare **PASTO IN BIANCO** per ordinare un pasto per bambini convalescenti o con indisposizione temporanea per un massimo di tre giorni consecutivi. Il giorno interessato diventerà lilla (vedi legenda).



Fig. 2

**Orari di operatività:** Tramite il Portale Genitori la disdetta del pasto non ha orari di operatività in quanto è possibile effettuarla in qualsiasi momento, ad eccezione del caso in cui si voglia disdire un pasto per il giorno stesso: in tale caso la disdetta dovrà essere effettuata entro l'orario limite delle 9.00.

Nel caso appena citato, oltre l'orario limite, la disdetta non sarà processata e quindi contabilizzata a sistema. Si sconsiglia di non ridursi a procedere alla disdetta nell'intorno degli orari limite indicati onde evitare eventuali non sincronizzazioni tra l'orologio del vostro PC e il sistema centralizzato di validazione che potrebbero causare la non presa in considerazione della vostra disdetta.

## LINK VIDEO TUTORIAL PER DISDETTA DA PORTALE GENITORI:

<https://www.youtube.com/embed/oCcACkd7-tU?si=b7Z-TJGX1ONZ250>



### 3. Telefonata tramite Voce Guidata

Il genitore, componendo il numero “**0294757575**”, sarà guidato da una voce automatica tramite la quale gli verrà chiesto di inserire il proprio codice disdetta di 10 cifre assegnato al proprio figlio. Una volta riconosciuto il codice disdetta, il genitore potrà effettuare la **disdetta del pasto giornaliera**, richiedere il **pasto in bianco**, **sospendere per più giorni** il servizio e riprendere il servizio a partire dal giorno stabilito.

La voce guidata sarà **multilingua**. Nello specifico, il genitore potrà selezionare:

1. Italiano - 2. Altre lingue.

Premendo il numero 2 – altre lingue, la voce proporrà, nella lingua madre, di selezionare una fra le seguenti lingue: 1. Inglese - 2. Arabo - 3. Cinese - 4. Italiano

Una volta selezionata la lingua, seguire la voce guida per effettuare l'operazione desiderata.

Le operazioni sono gratuite solo in caso di telefonata effettuata da telefono fisso componendo il numero verde. In tutti gli altri casi le operazioni saranno gratuite solo se previste dal piano tariffario del proprio operatore telefonico.

### DOMANDE FREQUENTI

\* Devo disdire i pasti nei giorni di sciopero, assemblea sindacale, gite scolastiche con pasto da casa?

Sì, anche in queste occasioni è necessario disdire il pasto come negli altri casi di assenza.

\*Devo disdire il pasto anche nelle chiusure da calendario scolastico e per elezioni?

No, per queste giornate di chiusura verrà automaticamente segnata l'assenza per tutti gli iscritti.

\*Dobbiamo assentarci per un periodo, devo disdire i pasti giornalmente?

- Sì, se utilizzo la telefonata con voce guida;

- No, se utilizzo l'APP / Portale poiché posso inserire dal primo giorno un'assenza continuativa cliccando sulle singole giornate.

\*Se mi accorgo di non aver disdetto il pasto in tempo utile, cosa succede?

Il pasto verrà fatturato al Comune e di conseguenza addebitato alla famiglia.

\*Non ho il pc e non utilizzo le App, come posso disdire il pasto?

In questo caso consigliamo l'opzione 3 - telefonata con voce guidata – digitando il codice disdetta abbinato al bambino.

**Nei prossimi giorni riceverete una mail direttamente dal nuovo portale (nel quale sono già transitate le vostre anagrafiche) con i codici personali:**

- utente

- disdetta

**Vi preghiamo di leggere con attenzione.**

L'Ufficio Scuola resta a disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti – servizio.scuola@comune.pianoro.bo.it - tel. 0516529155/153/106

Cordiali saluti.

Servizi Educativi e Scolastici