



# città di montebelluna

provincia di treviso

corso Mazzini, 118 - 31044 Montebelluna, Tel. 0423 6171, fax 0423 617250, C.F. e P.I. 00471230268  
[www.comune.montebelluna.tv.it](http://www.comune.montebelluna.tv.it) - [protocollo.comune.montebelluna.tv@necveneto.it](mailto:protocollo.comune.montebelluna.tv@necveneto.it)

Prot. n. 8430

Montebelluna, 03/02/2020

## Alle famiglie degli alunni che utilizzeranno il Servizio di Ristorazione Scolastica Comunale

### OGGETTO: Servizio di ristorazione scolastica – Iscrizioni e conferme per l'anno scolastico 2020 / 2021.

Gentile Famiglia,

il Servizio di Ristorazione Scolastica Comunale rientra tra gli interventi di assistenza scolastica a sostegno del diritto allo studio di competenza del Comune.

L'Amministrazione, per ogni pasto erogato, copre con risorse proprie una quota di costo importante, come indicato nella tabella sottostante:

| Tipologia di scuola  | Costo complessivo | Costo sostenuto dal Comune | Tariffa pagata dall'utente | % Copertura costo sostenuto dal Comune |
|----------------------|-------------------|----------------------------|----------------------------|--|
| Scuola dell'Infanzia | € 4,89            | € 1,74                     | € 3,15                     | 35.49%                                 |
| Scuola Primaria      | € 4,89            | € 1,64                     | € 3,25                     | 33.44%                                 |

Le tariffe applicate sono inalterate dal 2006 ed inoltre, grazie ad una decisione assunta dalla Giunta Comunale, possono essere ulteriormente ridotte; sono, infatti, previste riduzioni del 30% e del 50% sulla base dell'ISEE e del numero dei figli, come indicato nelle Norme di utilizzo del Servizio di Ristorazione scolastica che possono comunque essere oggetto di modifica.

In allegato trovate le “**Norme di utilizzo**” e le “**Note esplicative**” del Servizio mensa da leggere con molta attenzione e di cui confermare la presa visione e l'accettazione durante l'iscrizione on line al sito internet <http://portale.pastel.it>.

Si evidenzia che la **data di inizio** del Servizio mensa deve essere il giorno in cui **effettivamente il figlio inizierà a mangiare** a Scuola: quindi per gli alunni **del primo anno di Scuola d'Infanzia** si deve tener conto del periodo di inserimento che ciascuna Scuola indicherà.

L'ufficio scrivente è a disposizione per qualsiasi informazione, in particolare al mercoledì mattina è presente allo sportello anche il personale della Ditta di Ristorazione.

Cordiali Saluti.

**L'Assessore all'Istruzione  
e alle politiche familiari**

**Borgia Claudio**

Copia informatica di documento analogico formata ai sensi dell'art. 22 del D. Lgs. 82/2005 e ss.mm.ii.

#### Servizi Educativi e Trasporto Scolastico

Tel.: 0423/617304 - 212 - Fax 0423/617250

[scuole.trasporti@comune.montebelluna.tv.it](mailto:scuole.trasporti@comune.montebelluna.tv.it)

Orario ufficio: lun e ven: 9.00 – 12.45

merc: 9.00 – 12.45 e 17.00 - 18.15

Il Dirigente del 2° Settore: Lissandron dott.ssa Fiorella

Responsabile del Procedimento: Carnio dott.ssa Mirta

Responsabile dell'Istruttoria: Favero Michela



**COMUNE DI MONTEBELLUNA**  
**PROVINCIA DI TREVISO**

**NORME DI UTILIZZO - SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA**

**ART.1- Finalità del Servizio**

La ristorazione scolastica è un servizio pubblico che rientra tra gli interventi di “assistenza scolastica” a sostegno del diritto allo studio di competenza del Comune. L'Amministrazione Comunale promuove azioni e agevolazioni a sostegno delle famiglie e attua, in accordo con le Scuole, iniziative finalizzate ad una corretta educazione alimentare per gli alunni ed i genitori.

**ART.2- Funzionamento del Servizio**

Il Servizio di Ristorazione Scolastica del Comune di Montebelluna è gestito da un'Impresa esterna, che si occupa della produzione, distribuzione e somministrazione dei pasti; pulizia e riassetto dei refettori.

L'Ufficio Servizi Educativi e Trasporto Scolastico del Comune di Montebelluna è preposto al controllo sul servizio erogato.

**ART.3- Utenza**

Il Servizio di Ristorazione Scolastica comunale è rivolto agli alunni iscritti nelle Scuole pubbliche dell'Infanzia, Primaria e Media di Montebelluna, in base ai rientri pomeridiani stabiliti dai Dirigenti Scolastici.

**ART.4- Iscrizione al Servizio**

Per usufruire del servizio è prevista l'iscrizione on line collegandosi all'indirizzo: <https://portale.pastel.it>.

Le famiglie interessate devono iscriversi, **per ogni anno scolastico**, possibilmente **entro il 31 marzo**, seguendo le istruzioni per la registrazione dei propri dati sul sistema informatizzato di gestione delle prenotazioni e pagamenti dei pasti.

Con la compilazione e accettazione on line dei regolamenti inseriti nella procedura, la famiglia si impegna a rispettare le presenti norme ed accetta tutte le condizioni e le modalità previste per il funzionamento del servizio.

**Si ricorda che i bambini che si iscrivono per la prima volta alla Scuola d'Infanzia hanno un “periodo d'inserimento”, che verrà definito con le insegnanti, in cui non usufruiscono del servizio mensa: ciascun genitore dovrà indicare con l'iscrizione on line la data effettiva di inizio mensa o sospendere i pasti per tale periodo con le modalità previste dal sistema.**

**ART.5- Rinuncia o variazione**

La rinuncia al servizio mensa **deve essere tempestivamente comunicata per iscritto** all'Ufficio Servizi Educativi e **Trasporto Scolastico** del Comune.

Eventuali variazioni dei dati dichiarati al momento dell'iscrizione (scuola, indirizzo, telefoni, etc.) possono essere inserite direttamente on-line nella sezione dedicata “Modifica profilo”, oppure vanno comunicate tempestivamente all'ufficio del Comune per iscritto.

**ART.6- Tariffe**

Le tariffe sono determinate dall'Amministrazione Comunale ed incassate dall'Impresa, secondo le modalità meglio specificate nelle Note esplicative del Servizio. **Il pagamento dei pasti deve essere anticipato e quindi la famiglia deve risultare sempre a credito.**

**In caso di mancato pagamento della tariffa si procederà alla sospensione del servizio, con le modalità indicate dal Comune. In ogni caso si procederà al recupero delle somme secondo la normativa vigente.**

**ART.7- Agevolazioni tariffarie**

Sono previste delle agevolazioni tariffarie a favore delle famiglie residenti a Montebelluna con più figli che utilizzano il servizio mensa che risultano essere, ad oggi, le seguenti:

- un abbattimento del 30% del costo del servizio per il secondo figlio che utilizza la mensa (con contemporaneità di fruizione del servizio con il 1° figlio) e con ISEE inferiore o pari ad € 17.721,56;
- un abbattimento del 50% del costo del servizio per il terzo figlio che utilizza la mensa (con contemporaneità di fruizione con il 1° e 2° figlio) e con ISEE inferiore o pari ad € 17.721,56;
- un abbattimento del 50% del costo del servizio per il quarto (ed ulteriore) figlio che utilizza la mensa (senza contemporaneità di fruizione con gli altri figli) con ISEE inferiore o pari ad € 20.000,00 (nucleo familiare con 4 figli da 0 a 24 anni).

Al fine di ottenere l'agevolazione la famiglia **entro il 31 luglio di ciascun anno**, deve presentare la richiesta utilizzando la modulistica che è disponibile presso l'Ufficio Servizi Educativi e Trasporto Scolastico del Comune e sul sito internet del Comune di Montebelluna ([www.comune.montebelluna.tv.it](http://www.comune.montebelluna.tv.it)) alla sezione modulistica.

Il Comune provvederà alla riduzione del costo del pasto del 30% o del 50% a chi avrà titolo, il quale pagherà la tariffa agevolata del pasto a partire dal momento della presentazione della richiesta. Si precisa che è requisito essenziale, oltre alla residenza, per l'accoglimento delle richieste di agevolazione tariffaria, l'assenza di morosità in capo al nucleo familiare al momento della richiesta.

## **ART. 8 – Calendario e modalità di erogazione del Servizio**

L'erogazione del Servizio di Ristorazione Scolastica:

– segue il calendario scolastico, nei mesi e nei giorni di effettivo svolgimento dell'attività scolastica, come comunicato dai Dirigenti Scolastici.

Dal primo giorno di scuola tutti gli iscritti al servizio verranno considerati presenti in mensa: **se il genitore vuole fare iniziare la fruizione del servizio posticipatamente rispetto all'inizio dell'anno scolastico, dovrà indicarlo durante la registrazione on line oppure effettuare la sospensione con le modalità previste dal sistema.**

– la somministrazione dei pasti avviene dal lunedì al venerdì, nei giorni in cui è previsto il rientro scolastico. Il servizio non verrà erogato in caso di scioperi, gite scolastiche, uscite antimeridiane ecc. in base alle comunicazioni dei Dirigenti Scolastici al Comune: **in questi casi non è necessario effettuare alcuna sospensione** perché il sistema informatizzato di gestione delle prenotazioni e pagamenti dei pasti, registra automaticamente la cancellazione dei pasti.

– la somministrazione dei pasti avverrà negli orari concordati tra Scuola e Comune in relazione all'organizzazione scolastica ed alla capienza dei refettori.

## **ART. 9 - Menù**

Il menù somministrato nelle scuole è predisposto dal Comune con l'ausilio di una Dietista e l'avvallo del S.I.A.N. (Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione) dell'Azienda Ulss locale.

Esso si articola come segue:

– Menù primaverile-estivo (indicativamente da metà aprile a metà ottobre) e Menù autunnale-invernale (indicativamente da metà ottobre a metà aprile);

– Menù per le Scuole dell'Infanzia; menù per le Scuole Primarie e Medie;

– Si compone di: Primo piatto, Secondo piatto, n. 1 contorno crudo, n. 1 contorno cotto, frutta, pane, acqua;

– Il menù ruoterà in modo tale che dopo la quinta settimana si inizi nuovamente dalla prima e così di seguito, seguendo la numerazione delle settimane del calendario.

Alle famiglie, tramite le scuole, viene consegnata una copia del Menù primaverile-estivo e del Menù autunnale-invernale all'inizio del periodo di somministrazione di ciascun menù.

## **ART. 10 – Diete speciali**

Il genitore del bambino può fare richiesta di dieta speciale, **direttamente tramite la procedura on line** collegandosi al sito <https://portale.pastel.it>, incluse eventuali richieste di modifica o integrazioni della dieta. **La richiesta di dieta speciale deve essere presentata ogni anno, prima dell'inizio di ciascun anno scolastico** ed è prevista per i seguenti casi:

- 1) **Menù per motivi di salute:** è necessario allegare un certificato medico del pediatra o della struttura ospedaliera. L'Impresa provvederà ad elaborare una dieta speciale rispondente alle esigenze di salute del bambino.
- 2) **Menù per motivi etici - religiosi:** è necessario indicare gli alimenti che non devono essere somministrati.

In caso di indisposizione temporanea, la Scuola chiederà tramite il Comune, entro le 10.30 del giorno stesso un menù alternativo. Tale menù si compone di pasta o riso in bianco conditi con olio extra vergine d'oliva o minestrina in brodo vegetale, da una verdura e da una porzione di carne o pesce cotto a vapore o lessato o formaggio fresco.

## **ART. 11 -Prenotazione e pagamento dei pasti**

La prenotazione e il pagamento dei pasti vengono gestiti direttamente dall'Impresa, che riscuote i versamenti effettuati dall'utenza, attraverso il sistema informatizzato. Per le modalità di prenotazione, pagamento ed eventuali rimborsi si rinvia alle istruzioni che vengono accettate al momento dell'iscrizione o di rinnovo d'iscrizione on line al Servizio Mensa e alle Note Esplicative.

## **ART. 13 – Accesso ai refettori**

I genitori interessati alla verifica del servizio e all'assaggio del pasto presso il refettorio della Scuola del proprio figlio, previa richiesta ed autorizzazione del Comune, possono usufruire gratuitamente della mensa, nel limite di un pasto al giorno per ciascun refettorio.

## **ART.14- Commissione Mensa**

Per esprimere pareri ed avanzare proposte, in ordine allo svolgimento del servizio, al controllo sull'andamento dello stesso, alla revisione periodica dei menù ecc., è istituita una Commissione così composta: un rappresentante del Comune di Montebelluna che la presiede; l'Assessore all'istruzione; un rappresentante dell'Impresa; una Dietista; un rappresentante per ogni plesso scolastico dei genitori e degli insegnanti nominati dagli Organi Collegiali; un rappresentante del S.I.A.N. dell'Azienda Ulss locale.

Le riunioni sono convocate ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità e comunque almeno due volte l'anno.

I Componenti della Commissione Mensa sono ammessi alla ispezione dei Refettori scolastici e del Centro di Cottura previa autorizzazione del Comune che concorderà tempi e modi per l'accesso conformemente alle prescrizioni di legge previste in materia di igiene.

## **Per Informazioni - Ufficio Servizi Educativi e Trasporto Scolastico – Tel. 0423/617304 - 212**

Gli orari di apertura al pubblico sono:

- lunedì, mercoledì, venerdì dalle 09:00 alle 12:45

- mercoledì dalle 17:00 alle 18:15

E-mail: scuole.trasporti@comune.montebelluna.tv.it

## **Note esplicative A.S. 2020-2021 sul sistema informatizzato di gestione e pagamenti mensa scolastica**

### **A) FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA INFORMATIZZATO**

Il Servizio di Ristorazione Scolastica comunale viene gestito, tramite contratto d'appalto, dalla ditta Gemeaz Elior Spa attraverso il sistema informatizzato Pastel, al quale i genitori devono effettuare l'iscrizione del proprio figlio sul sito <https://portale.pastel.it>.

Effettuata l'iscrizione on line al servizio, ciascun figlio ha il pasto prenotato tutti i giorni di rientro pomeridiano in base al calendario scolastico. In caso di malattia o di altro impedimento la famiglia deve disattivare la prenotazione del pasto secondo le modalità indicate alla lettera C).

### **COME ISCRIVERSI**

#### **Per una nuova iscrizione - da effettuare possibilmente entro marzo**

1 - Collegarsi al sito <https://portale.pastel.it>; cliccare su "Registrati"; inserire il numero di telefono; inserire codice verifica che vi verrà inviato tramite SMS al numero appena inserito; scegliere "Comune di Montebelluna"; compilare i campi con i dati anagrafici del genitore; confermare l'accettazione delle condizioni di servizio; se avete inserito un vostro indirizzo mail, cliccare il link nella mail che nel frattempo avrete ricevuto.

2 - Inserire le credenziali scelte nella registrazione appena eseguita e accedete alla vostra area riservata; cliccare "Figli" e "Nuova iscrizione"; verificare di aver capito e confermare le domande sul funzionamento del servizio; compilare con i dati dell'alunno, istituto, classe, anno scolastico, data di inizio mensa (solo se diversa dalla comunicazione dell'Istituto Comprensivo); controllare e confermare i dati dell'alunno, prima di procedere con un'ulteriore iscrizione.

Entro pochi minuti si riceverà una MAIL o SMS di conferma iscrizione.

**Se già iscritto negli anni precedenti**, rinnovare l'iscrizione per il nuovo anno scolastico, possibilmente entro marzo, collegandosi al sito <https://portale.pastel.it>; accedere con le proprie credenziali (se smarrite o dimenticate è possibile recuperare la password cliccando su "Recupera la password"); cliccare "Figli" e "Rinnovo di Iscrizione"; scegliere nome dell'alunno, istituto, classe, anno scolastico, data di inizio mensa.

Entro pochi minuti si riceverà una MAIL o SMS di conferma iscrizione.

### **B) PAGAMENTI E SOSPENSIONE DAL SERVIZIO.**

#### **B.1.) IMPORTO DA PAGARE**

Le tariffe sono determinate dall'Amministrazione Comunale ed incassate ditta Gemeaz Elior Spa. Il pagamento deve avvenire **in via anticipata** rispetto alla fruizione dei pasti, in base alla tariffa in vigore per l'anno in corso.

A partire dal 01/01/2020 ai fini dell'imposta sul reddito delle persone fisiche, la detrazione d'imposta del 19% degli oneri indicati nell'art. 15 del TIUR, spetta a condizione che la spesa sia sostenuta con versamento bancario ovvero mediante altri sistemi di pagamento tracciabili, quali: SDD, bonifico.

#### **B.2.) MODALITA' DI PAGAMENTO**

Il pagamento dei pasti può avvenire tramite le seguenti modalità:

**a) con addebito in c/c bancario SDD (ex Rid).** Collegarsi al sito <https://portale.pastel.it> con le proprie credenziali e compilare il modulo online presente alla voce "SDD (ex RID)". Questa modalità di pagamento avrà un costo aggiuntivo variabile a seconda delle condizioni applicate dalla vostra banca. **L'SDD sarà considerato attivo soltanto dopo aver ricevuto sms/mail di conferma da parte del sistema.** All'utente verrà inviato mensilmente sms/mail con l'importo e data di addebito.

**b) tramite bonifico bancario**, utilizzando il seguente IBAN: IT 14 U 03069 09400 1000 0001 3866, intestato a Mens Mensae Srl, specificando nella **causale uno dei numeri di telefono** comunicati al momento dell'iscrizione al servizio mensa.

Si avvisano gli utenti che l'accredito non è immediato. All'utente verrà inviato sms/mail una volta registrato il bonifico nel sistema informatizzato.

**c) presso uno dei punti vendita convenzionati** sotto riportati, con pagamento **in contanti**. Le ricariche (totalmente gratuite) potranno essere fatte per qualsiasi importo maggiore a 1,00 € e con qualsiasi cadenza purché il saldo sia sempre positivo:

-CRAI in Via S. Andrea, 26

-CARTA E PENNA in Via P. Bertolini, 29 b

-CARTOLIBRERIA IDEA REGALO in Via Piave, 58

-CARTOLIBRERIA GALLINA in Via Pretura Vecchia, 4

-CARTOLIBRERIA CARTA CARBONE in Piazza Tommaseo, 1

**B.3.) SOSPENSIONE DAL SERVIZIO IN CASO DI SALDO NEGATIVO**

Per gli Utenti che pagano in contanti o con bonifico bancario:

1. segnalazione del credito residuo: un sms/mail alla soglia dei 20 Euro di saldo positivo, comunicherà la data presunta in cui si esaurirà il credito, tenendo conto dei giorni di rientro di ciascun figlio iscritto;
2. segnalazione di credito esaurito e di sospensione dal servizio: un sms/mail verrà inviato a credito zero con richiesta di saldare il debito, pena sospensione dal Servizio.

Per gli Utenti che utilizzano il sistema SDD la procedura di sospensione sarà attivata in caso di insoluto.

La Ditta procederà all'invio di due raccomandate comunicando il debito e la sospensione dal Servizio di ristorazione scolastica. Le spese di spedizione delle lettere raccomandate definite in 6,00 € per singolo invio saranno a carico delle famiglie, aggiunte direttamente a sistema nel momento dell'invio della stessa.

**B.4.) RIENTRO IN MENSA DOPO LA SOSPENSIONE**

La riammissione al servizio mensa decorrerà dall'avvenuta ricarica che riporti il saldo in area positiva (compreso il pagamento delle spese di spedizione della raccomandata).

**C) DISATTIVAZIONE DEI PASTI**

All'atto dell'iscrizione al servizio il genitore indica almeno due numeri telefonici per effettuare le telefonate con cui segnalare le assenze del proprio figlio con conseguente cancellazione dei pasti, purché non si utilizzi la schermatura (chiamata anonima).

**La telefonata di cancellazione del pasto deve essere effettuata dalle ore 18:00 del giorno antecedente sino alle ore 09:00 del giorno di consumo del pasto. Il pasto non viene cancellato in caso di telefonate effettuate fuori orario.**

**LA MANCATA SEGNALEZIONE DI ASSENZA SECONDO LE CORRETTE PROCEDURE PREVISTE, COMPORTA LA PRODUZIONE DEL PASTO E IL CONSEGUENTE ADDEBITO AL GENITORE.**

Il pasto sarà addebitato anche nel caso in cui il figlio venga ritirato da scuola durante la mattinata per qualsiasi motivo.

La chiamata è del tutto gratuita e non prevede la risposta di un operatore; digitato il numero, si udirà un segnale di libero e poi si interrompe la comunicazione: ciò significa che la chiamata è andata a buon fine e che l'assenza è stata registrata.

Al termine della chiamata, i genitori riceveranno sms/mail di conferma dell'avvenuta registrazione dell'assenza.

**Se la linea dà subito il segnale di occupato o il sistema non emette alcun segnale vuol dire che la registrazione non è avvenuta.**

Attendere alcuni secondi e ripetere l'operazione.

Partiranno in automatico dei messaggi vocali in caso di telefonate effettuate in modo non adeguato (es. chiamata da numero non registrato, da numero schermato, chiamata fuori orario, chiamata per figlio non collegato).

Il sistema informatizzato associa ad ogni figlio uno specifico numero telefonico: il figlio maggiore iscritto al servizio di ristorazione scolastica è considerato primo figlio, per gli altri l'ordine è decrescente (dal più vecchio al più giovane).

**ASSENZA GIORNALIERA**

Primo Figlio: 049.9985161

Secondo figlio: 049.9985162

Terzo figlio: 049.9985163

Quarto figlio: 049.9985195

**ASSENZA PROLUNGATA (attivazione / disattivazione)**

Primo Figlio: 049.9985164

Secondo figlio: 049.9985165

Terzo figlio: 049.9985166

Quarto figlio: 049.9985196

Con la telefonata di assenza prolungata, il servizio viene disattivato e rimarrà tale fino a quando il genitore con un'altra telefonata, allo stesso numero, verrà riattivato.

Questo permette al genitore di sospendere per un periodo prolungato l'accesso al servizio di mensa senza chiamate quotidiane e di poterlo riattivare secondo necessità, semplicemente, con un'altra telefonata.

**La telefonata di assenza prolungata non vale per il successivo anno scolastico.**

**APPLICAZIONE PER SMARTPHONE**

Il sistema Pastel è integrato dalla versione “mobile” con una APP scaricabile su smartphone dove il genitore potrà segnalare le assenze dei propri figli e verificare il saldo, le comunicazioni ricevute e le informazioni dei figli attivi al servizio ristorazione. Le credenziali sono le stesse dell’accesso web.

- **Versione Android: entra in Google Play e cerca l’App “Pastel Mobile”**
- **Versione iPhone : disponibile nello Store di Apple sotto la voce Pastel**

**D) CREDITO A FINE ANNO SCOLASTICO**

L'eventuale saldo a credito rimarrà a disposizione per l'anno scolastico successivo, diversamente (fine ciclo scolastico, trasferimento, etc) la famiglia, dopo aver effettuato la cancellazione dal servizio mensa, può concordare con il personale della Ditta l’eventuale rimborso.

**E) DIETE/ INFORMAZIONI e/o VARIAZIONI / RECLAMI****E.1) RICHIESTA DIETA SPECIALE**

Si può richiedere on line (<https://portale.pastel.it>) una dieta per motivi etici o religiosi oppure una dieta speciale per problemi alimentari o motivi di salute allegando il certificato medico che riporti (o riconfermi) gli alimenti da non somministrare (vedi dettaglio al punto C della pagina seguente).

**Qualora non venga inserita on line alcuna richiesta di dieta speciale, oppure non venga allegata idonea certificazione medica, prima dell’inizio dell’anno scolastico, la Ditta ed il Comune vengono sollevati da ogni tipo di responsabilità relativa all’erogazione del pasto non idoneo.**

**Ogni primo mercoledì del mese dalle 9:00 alle 12:30 sarà disponibile presso l’Ufficio Scuole del Comune la dietista della GEMEAZ per qualsiasi delucidazione.**

**E.2) INFORMAZIONI e/o VARIAZIONE - AGGIORNAMENTO DATI**

La famiglia ha il compito di aggiornare i propri dati nel sistema informatizzato, tramite l’apposita sezione “Modifica profilo”.

**Verifica conteggio pasti addebitati:** si può sempre verificare la situazione del proprio figlio (pasti addebitati, saldo, etc), collegandosi al sito internet <https://portale.pastel.it> con proprie credenziali d’accesso, sotto la voce “estratto conto”.

**Verifica della corretta comunicazione delle assenze:** per verificare le chiamate delle ultime 24 ore è consultabile anche una pagina web <http://scuole.pastel.it/lastlog.php>. Se la chiamata è andata a buon fine troverete la dicitura “[OK]” al contrario se doveste aver commesso un errore, accanto alla chiamata in questione vedrete la dicitura “[KO]” con l’indicazione del tipo di errore.

**Eventuali chiarimenti o informazioni** si possono chiedere con le seguenti modalità, utilizzando uno dei propri recapiti telefonici registrati on line: email [scuole@pastel.it](mailto:scuole@pastel.it) - segreteria telefonica 0497968866 - sms 3382154951. La Ditta si impegna a dare idonea risposta entro 72 ore.

Inoltre è possibile, inviando un sms al numero 3382154951 con la sola lettera di seguito indicata, conoscere:

|   |                                  |
|---|----------------------------------|
| A _ importo versamento per completare l’anno scolastico | N _ status alunni                |
| R _ informazioni su pagamento SDD                       | S _ saldo                        |
| T _ numeri di telefono registrati/attivi                | U _ ultimo versamento effettuato |
| Z _ cancellazione ultima chiamata effettuata.           |                                  |

**Per fornire supporto all’utenza relativamente al sistema informatizzato, un referente della ditta GEMEAZ sarà presente ogni MERCOLEDI’ mattina presso l’Ufficio Scuole del Comune dalle 9:00 alle 12:45 e ogni secondo mercoledì del mese anche dalle 17:00 alle 18:00 (servizio sospeso nel mese di agosto).**

**E.3) RECLAMI**

Le segnalazioni di presenze contrassegnate erroneamente e/o errati addebiti dei pasti, dovranno essere effettuate TEMPESTIVAMENTE e comunque ENTRO 45 GIORNI presentando RECLAMO SCRITTO presso lo sportello dell’Ufficio Scuole del Comune di Montebelluna.

Per le giornate da calendario mensa, non sarà accettato alcun reclamo se il genitore NON ha effettuato CORRETTAMENTE la segnalazione di assenza.

## F) GESTIONE DATI SENSIBILI

Gemeaz Elior garantisce la gestione dei dati personali dell'utenza ai sensi del Regolamento UE 679/2016 (GDPR), con particolare attenzione ai dati sanitari, etico - religiosi, amministrativi, ecc..

### A) Per **confermare** l'iscrizione di uno o più figli al servizio mensa:

- 1- Accedere al portale mensa <https://portale.pastel.it> con le proprie credenziali.  
(se la password fosse stata smarrita, cliccare su "RECUPERA PASSWORD" per memorizzarne una nuova)
- 2- Scegliere la voce "Rinnovo d'iscrizione" dalla sezione "FIGLI" del Menù principale



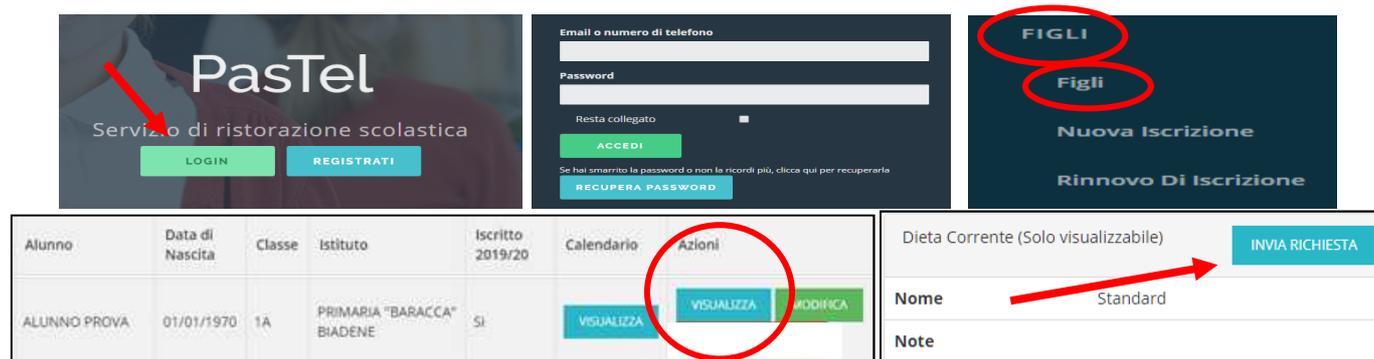
### B) Per **iscrivere un nuovo figlio** al servizio mensa e avete già utilizzato il servizio per altri figli:

- 1- Accedere al portale mensa <https://portale.pastel.it> con le proprie credenziali.  
(se la password fosse stata smarrita, cliccare su "RECUPERA PASSWORD" per memorizzarne una nuova)
- 2- Scegliere la voce "Nuova iscrizione" dalla sezione "FIGLI" del Menù principale



### C) Per richiedere una dieta per motivi di salute o per motivi etico/religiosi:

- 1- Accedere al portale mensa <https://portale.pastel.it> con le proprie credenziali.  
(se la password fosse stata smarrita, cliccare su "RECUPERA PASSWORD" per memorizzarne una nuova)
- 2- Dalla sezione "Visualizza" nell'elenco dei figli registrati, inviare la richiesta on line



### D) Per la certificazione per la detrazione delle spese scolastiche:

- 1- Accedere al portale mensa <https://portale.pastel.it> con le proprie credenziali.  
(se la password fosse stata smarrita, cliccare su "RECUPERA PASSWORD" per memorizzarne una nuova)
- 2- Cliccare sulla voce "Redditi 20XX" in alto a destra della Pagina principale

