



Comune di Lurano
Viale Secco Suardo 12



SERCAR
RISTORAZINE COLLETTIVA S.p.A.



Sede Amministrativa - V.le Lombardia, 62/62A - 20056 Trezzo sull'Adda (MI)
Sede Legale - Viale Piave, 55 - 24022 Alzano Lombardo (BG)

Oggetto: Servizio di refezione/mensa scolastica – modalità di pagamento e controllo del proprio credito/debito.

Gentile Famiglia,

il Comune di Lurano ha affidato all'azienda Ser Car S.p.A. la gestione del servizio di refezione/mensa scolastica per l'anno scolastico 2022/2023.

La gestione delle iscrizioni, delle anagrafiche degli utenti e la determinazione del costo del servizio restano di competenza del Comune, mentre la gestione degli incassi sarà a carico della Ser Car S.p.A., alla quale verserete direttamente la quota dovuta per la fruizione del servizio.

Alla stessa Ser Car S.p.A. compete, pertanto, la gestione amministrativa degli incassi e dei solleciti e, naturalmente, la gestione del servizio di refezione, che continuerà ad essere erogato nei locali e con le modalità utilizzate finora.

In ottemperanza alla legge sulla protezione della privacy (GDPR 679/2016) troverete nel corpo della mail il **codice identificativo**, mentre la **password** ad esso associata verrà inviata via sms al numero di telefono indicato in fase di iscrizione.

Con questi codici potrete accedere al portale al link www.acmeitalia.it/grs800/web132/login.asp per un controllo immediato della situazione del proprio saldo, dei dati anagrafici e dei pasti addebitati.

Di seguito riepiloghiamo le informazioni più importanti e utili:

Il sistema informatizzato

Ad ogni bambino viene assegnato un **codice identificativo** che sarà utilizzato per il pagamento e la prenotazione dei pasti.

Al **codice identificativo** "badge" sono collegati: tutti i dati anagrafici di ciascun utente (il bambino), la sua dieta, il relativo costo di ciascun pasto, le presenze e le prenotazioni effettuate, le ricariche acquistate etc.

Tutti i dati sono rigorosamente trattati dalle ditte SerCar S.p.A. e Acme Italia S.r.l. (partner tecnico della SerCar) in conformità a quanto stabilito dal Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto Legislativo n. 196/2003). Nel Vostro interesse, raccomandiamo di comunicare sempre con tempestività al Comune ogni cambiamento della Vostra anagrafica (indirizzo, telefono, cellulare, posta elettronica ecc.).

Come effettuare i pagamenti ?

Il pagamento del servizio di refezione scolastica avviene mediante il canale pagoPA.

Si tratta di una piattaforma prevista all'articolo 5 del C.A.D. (decreto legislativo 82/2005), alla quale, per legge, sono tenute ad aderire tutte le Pubbliche Amministrazioni.



pagoPA è un'iniziativa che consente a cittadini e imprese di pagare in modalità elettronica i servizi emanati dalla Pubblica Amministrazione e garantisce al cittadino sicurezza e affidabilità nei pagamenti, semplicità nella scelta delle modalità di pagamento e trasparenza nei costi di commissione.

Per consentire il funzionamento ottimale del sistema è indispensabile la Vostra preziosa collaborazione.

Vi preghiamo pertanto di leggere e conservare la presente lettera informativa, contenente le istruzioni operative.



Comune di Lurano
Viale Secco Suardo 12



SERCAR
RISTORAZINE COLLETTIVA S.p.A.



Sede Amministrativa - V.le Lombardia, 62/62A - 20056 Trezzo sull'Adda (MI)
Sede Legale - Viale Piave, 55 - 24022 Alzano Lombardo (BG)

ISTRUZIONI PER IL PAGAMENTO DEI SERVIZI SCOLASTICI

COSA OCCORRE:

PC, TABLET O CELLULARE collegato alla rete internet

E-MAIL

CODICE FISCALE della persona che effettua il pagamento

CODICE IDENTIFICATIVO DELL'ALUNNO - troverete il codice nel corpo della mail

PASSWORD – verrà inviata per sms

INIZIAMO:

- 1) Collegarsi al sito www.acmeitalia.it/grs800/web132/login.asp e accedere con il proprio codice identificativo e la propria password
- 2) Click su RICARICHE/BUONI
- 3) Click su "Acquista una ricarica pagoPA selezionando il servizio (REFEZIONE)
- 4) Inserire l'importo che si intende ricaricare e confermare la richiesta
- 5) Il sistema provvederà a creare la relativa posizione nel circuito pagoPA e, successivamente, sarà possibile generare l'avviso di pagamento pagoPA

PAGA ONLINE	STAMPA (per pagare in contanti, con bancomat o tramite home banking)
<p>Per pagamenti con carta di credito, debito o prepagate (alcuni tipi), senza doversi recare presso alcuno sportello, attivo 24 ore su 24:</p> <ul style="list-style-type: none"> - spuntare la casella del consenso privacy - click su "prosegui con il pagamento" - scegli la modalità di pagamento: <ul style="list-style-type: none"> ▪ "pagamento online" e click su "procedi con la modalità selezionata", poi segui la procedura guidata ▪ (se si sceglie invece "pagamento attivato presso il PSP" e click su "avviso di pagamento", si arriva ancora a generare un avviso di pagamento, come nell'opzione a fianco) 	<p>Viene visualizzato l'avviso di pagamento, che si può:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ stampare in cartaceo ○ oppure, tenere solo in pdf (es. sul cellulare) <p>Con l'avviso di pagamento ci si reca nei punti di vendita aderenti al canale PagoPA scegliendo quello con commissione più conveniente e/o ubicazione più comoda: in Banca, in Ricevitoria, in Tabaccheria, al Bancomat, nei Supermercati accreditati.</p> <p>Il pagamento verrà attivato tramite lettura del QR CODE riportato sull'avviso di pagamento: non è necessario stamparlo ma si può mostrare dal cellulare.</p> <p>N.B.: Non è possibile il pagamento presso Poste Italiane.</p>

Si ricorda che il pagamento sarà possibile anche tramite il proprio internet banking SOLO se abilitato al canale PagoPA.

IMPORTANTE: LA RICARICA EFFETTUATA SARA' VISIBILE SUL SITO DI ACMEITALIA ENTRO DUE GIORNI LAVORATIVI DAL PAGAMENTO



Comune di Lurano
Viale Secco Suardo 12



SERCAR
RISTORAZINE COLLETTIVA S.p.A.



Sede Amministrativa - V.le Lombardia, 62/62A - 20056 Trezzo sull'Adda (MI)
Sede Legale - Viale Piave, 55 - 24022 Alzano Lombardo (BG)

Alla fine dell'anno scolastico il credito residuo non andrà perduto e resterà disponibile per l'anno successivo (può anche essere utilizzato per un altro figlio). In caso di cessazione definitiva del servizio da parte dell'utente, il credito residuo verrà totalmente rimborsato dietro presentazione di richiesta al Comune; **è importante che l'eventuale cessazione venga tempestivamente comunicata al Comune.**

In caso di mancato pagamento sarà prevista la sospensione del servizio.

Proviamo a rispondere ad alcune domande che Vi potrebbero già sorgere:

Come posso sapere se sto finendo il credito?

1. attraverso un SMS di "avviso" che riceverete sul cellulare da voi fornito al Comune (e che potrete anche modificare nel tempo direttamente accedendo al portale di Acme Italia s.r.l. in procedura informatica, mediante vostre credenziali (link www.acmeitalia.it/grs800/web132/login.asp);
2. accedendo direttamente al link www.acmeitalia.it/grs800/web132/login.asp con il Vostro **codice identificativo** e la Vostra **password**, potrete controllare la vostra situazione contabile in qualunque momento.

Come avviene la prenotazione giornaliera del pasto ?

Non è necessario che il Vostro bambino porti con sé alcuna scheda; in tutte le classi verranno giornalmente registrate le presenze e le assenze da parte del personale addetto, che provvederà poi a comunicare i dati necessari alla prenotazione dei pasti ed alla loro contabilizzazione presso la Ser Car S.p.A.

Cosa succede quando il bambino esce prima da scuola ?

Se il bambino esce da scuola prima delle ore 10,00 (indipendentemente dal motivo) basterà segnalare questa variazione al personale addetto, che provvederà a cancellare la prenotazione e nulla Vi sarà addebitato. E' comunque buona norma farsi controfirmare sul diario la comunicazione di uscita anticipata. Dopo le ore 10,00, invece, la prenotazione NON può più essere cancellata e il costo del pasto (anche se non consumato), pertanto, viene addebitato. Resta ovviamente l'obbligo di comunicare l'assenza agli addetti.

Cosa succede se il bambino arriva a scuola in ritardo ?

Anche in questo caso basterà segnalare la variazione agli addetti, che provvederanno ad aggiungere la prenotazione.

Cosa avviene se perdo il codice identificativo ?

In questo caso basta richiederlo ad Acme Italia S.r.l. inviando una mail all'indirizzo lurano@acmeitalia.it e Vi sarà comunicato. Non preoccupateVi se perdete il vostro codice identificativo, perché può essere usato esclusivamente per ricaricare il vostro credito; i dati su Internet necessitano anche dell'autenticazione tramite password per essere visibili, quindi sono al sicuro. Se li perdete entrambi è necessario fare richiesta ad Acme Italia S.r.l. e ne saranno generati di nuovi.



Comune di Lurano
Viale Secco Suardo 12



SER CAR

RISTORAZINE COLLETTIVA S.p.A.



Sede Amministrativa - V.le Lombardia, 62/62A - 20056 Trezzo sull'Adda (MI)
Sede Legale - Viale Piave, 55 - 24022 Alzano Lombardo (BG)

Tariffe

Le tariffe per la refezione scolastica dell'anno scolastico 2022/2023 verranno applicate in modo indifferenziato su tutti gli ordini scolastici (infanzia, primaria e secondaria) nella misura di € 4,75/pasto (come stabilito dalla delibera di G.C. n° 13 dell'11/03/2022).

Per chi ha presentato l'attestazione Isee entro il termine previsto, verrà applicata la relativa tariffa agevolata, secondo la formula lineare prevista dal vigente Regolamento d'Isee d'ambito con le % min. e max previste nella succitata delibera di G.C. n° 41/2016.

Si ricorda a tutti gli utenti "NON RESIDENTI" che la loro tariffa sarà pari a quella massima, corrispondente ad € 4,75/pasto, con esclusione solo per gli studenti iscritti alla Scuola Secondaria di I Grado residenti in Pognano ai quali sarà applicata una tariffa/pasto pari ad € 4,25/pasto, poiché la differenza di prezzo verrà integrata dall'Amministrazione Comunale di Pognano.

PER MAGGIORI INFORMAZIONI

Se dopo aver letto attentamente quanto segue avete bisogno di ulteriori precisazioni o chiarimenti potrete contattare direttamente la Responsabile dell'Area Amministrativa del Comune di Lurano – dott.ssa Comisso Giuseppina al numero di telefono 035/800024, digitando l'interno 2, negli orari d'ufficio.

In alternativa e, comunque, per qualsiasi informazione inerente il servizio informatico, potrete inviare una mail all'indirizzo lurano@acmeitalia.it o telefonare direttamente ad Acme Italia S.r.l., partner tecnico di Ser Car S.p.A. al numero 0256804703, dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00.

È gradita l'occasione per porgere cordiali saluti.

Lurano, 31 agosto 2022

COMUNE di Lurano

**La Responsabile dell'Area
dott.ssa Comisso Giuseppina**

(Firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi dell'art. 3 co. 2 del D. Lgs. 39/1993)

SER CAR
Ristorazione Collettiva S.p.A.