

GUIDA AL SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA a.s. 2025 / 2026 DEL COMUNE DI SULMONA

INFORMATIZZAZIONE SISTEMA RILEVAZIONE PRESENZE E PAGAMENTI – PORTALE ON LINE RISTOCLOUD

PUNTO 1) - NATURA E FINALITA' DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

1. Il servizio di ristorazione scolastica costituisce un servizio pubblico a domanda individuale (con tariffa e pagamento anticipato, salvo esenzione) ed è finalizzato ad assicurare ai bambini ed agli alunni la partecipazione all'attività educativa e scolastica per l'intera giornata, contribuendo alla realizzazione del diritto allo studio per tutti i bambini e ragazzi del territorio comunale.
2. Oltre a consentire la permanenza a scuola degli alunni che frequentano percorsi didattici con rientro pomeridiano, la ristorazione scolastica rappresenta un importante momento educativo e di socializzazione condiviso con la scuola.
3. E' prevista la Commissione mensa (istituita con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 56 del 30.07.2021) quale organismo collaborativo di supporto al Comune e con funzioni consultive, propulsive e di controllo dell'andamento del servizio (sotto il profilo della qualità e regolarità) composto da rappresentanti scolastici e genitori. La disciplina sul funzionamento e compiti della Commissione mensa per le scuole cittadine - con previsione di accesso e consumo pasti destinati alle scuole è contenuta nello specifico Regolamento comunale approvato con al suddetta Deliberazione consiliare n. 56/2021

PUNTO 2) ISCRIZIONE AL SERVIZIO REFEZIONE: REGISTRAZIONE SUL PORTALE MENSA E PAGAMENTI

Il Comune è dotato - all'esito della procedura di gara per il riaffidamento in appalto del servizio - di un **sistema di informatizzazione dei pasti** della Mensa scolastica attraverso l'introduzione di un software e di un conto elettronico prepagato" (sistema in modalità prepagata) per la tracciabilità informatizzata delle presenze, dei consumi e dei pagamenti del servizio in conformità alle normative vigenti in materia, per la riscossione dei proventi/corrispettivi, con gestione dell'intero processo, che offre la possibilità :

- di visualizzare, monitorare e verificare sempre in tempo reale dati e informazioni sui consumi dei pasti, lo stato dei pagamenti dei pasti (conto elettronico on-line e credito dei consumatori), le presenze e l'andamento del servizio refezione, anche mediante ampia reportistica a fini di controllo, di analisi statistica, per elaborazioni dati;
- di documentare e attestare le spese sostenute dall'utente, anche attraverso accesso diretto del titolare del conto di pagamento.

In considerazione dell'avvio del servizio di refezione scolastica nella data prevista del 1.10.2025 (salvo diversa data), le **richieste di iscrizione al servizio refezione scolastica e per la determinazione delle tariffe del servizio mensa a.s. 2025/2026**, Le domande di iscrizione al servizio da parte degli interessati dovranno essere validamente presentate in modalità telematica, on line tramite il **Sito dell'Ente – Servizi – “Richiedere l'iscrizione alla Mensa Scolastica”**, dalla pagina seguente link <https://comune.sulmona.aq.it/servizi/servizio-dettaglio/2736349> tempestivamente entro il **31.08.2025** per consentire i necessari adempimenti amministrativi e l'inserimento dati sul Portale Informatico Ristocloud che gestisce e registra automaticamente le presenze /pagamenti per il servizio mensa.

Per l'iscrizione sarà richiesto accesso con riconoscimento **dell'identità digitale del genitore, tutore o altro soggetto legalmente autorizzato**

Le domande inoltrate, saranno considerate valide e regolarmente presentate se rispettose dei requisiti fissati e tenuto conto della dichiarazione **l'ISEE 2025** (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) per **prestazioni rivolte ai minori** in corso di validità (per ottenere l'esenzione o l'agevolazione tariffaria del servizio).

Il beneficio economico, nella misura dovuta (esenzione o agevolazione tariffaria), potrà essere riconosciuto e fruito anche per l'anno 2026, dal momento della formale comunicazione al Comune - Ufficio Istruzione della documentazione ISEE 2026 (in corso di validità) a esclusivo onere e cura del richiedente interessato, avente titolo (pena la non concessione né riconferma dell'agevolazione tariffaria e, quindi, il pagamento integrale del pasto, ossia a prezzo pieno).

In caso di mancata dichiarazione dell'Isee in corso di validità, sarà dovuta la tariffa massima per pasto (fino alla data di avvenuta integrazione della relativa informazione);

La regolarizzazione preventiva entro il 31 agosto 2025 delle posizioni debitorie pregresse/ passività per gli anni scolastici pregressi (riferibili al servizio in discorso per il medesimo nucleo familiare, o comunque anche riconducibili ad altro genitore per lo stesso nominativo dell'alunno, o con medesimo codice PAN, o per altro utente-figlio), è requisito imprescindibile e inderogabile per l'accettazione della richiesta di iscrizione al servizio mensa per l'a.s. 2025/2026 e la regolare fruizione alla mensa, anche se riferite ad altro studente.

5) In caso di mancato adempimento del versamento delle somme dovute per la fruizione del servizio, l'Ente procederà:

- a) a rifiutare l'iscrizione al servizio dandone notizia al richiedente e al Dirigente scolastico della scuola interessata
- b) a formalizzare la messa in mora e inviare ingiunzione di pagamento per il recupero dei crediti sollecitati non riscossi
- c) in corso d'anno scolastico, a interrompere l'erogazione del servizio per i soggetti irregolari nei pagamenti, morosi, non aventi più diritto.

Per la disciplina e la determinazione tariffaria puntuale e completa del servizio razione scolastica a.s. 2025/2026 si rinvia a quanto stabilito con Deliberazione di C.C. n. 22 del 31.05.2023 e con Deliberazione C.S n. 29 del 14.02.2025.

Gli importi tariffari a carico dell'utenza sono quelli risultanti dalla tabella seguente :

TARIFFE REFEZIONE SCOLASTICA A.S. 2025/2026 ai sensi della Deliberazione C.S n. 29 del 14.02.2025		
Prezzo unitario euro 5,35 oltre iva 4% di 0,21 per complessivi euro 5,56		

Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE in corso di validità)	Partecipazione tariffaria degli utenti (percentuale della spesa singolo buono pasto a carico del Comune per servizio razione, iva 4% compresa)	Fascia di appartenenza
da zero a € 5.956	Zero - esenzione	0
da € 5.956,01 a 7.000	10 % ossia € 0,56 a pasto	1
da € 7.001 a 8.000	15 % ossia € 0,83 a pasto	2
da € 8.000,01 a 10.000	25 % ossia € 1,39 a pasto	3
da € 10.000,01 a 12.000	40 % ossia € 2,22 a pasto	4
da € 12.000,01 a 14.000	50 % ossia € 2,78 a pasto	5
da € 14.000,01 a 17.000	60 % ossia € 3,34 a pasto	6
da € 17.000,01 a 21.000	65 % ossia € 3,61 a pasto	7
da € 21.000,01 a 26.000	70 % ossia € 3,89 a pasto	8
da € 26.000,01 a 30.000	80% ossia € 4,45 a pasto	9
- oltre € 30.000 - in caso di mancata presentazione documentazione ISEE (per agevolazioni tariffarie o esenzione pagamento) - in caso di ISEE irregolare o non valido	100% ossia € 5,56 a pasto	10

All'esito dell'istruttoria delle domande presentate e delle verifiche amministrative eseguite, il Comune registrerà l'utente sul **“Portale Mensa Scolastica servizio on line”** della Ristocloud, collocando ciascun richiedente nella fascia di pagamento a cui ha diritto, in relazione alla dichiarazione e attestazione Isee in corso di validità.

Gli utenti-richiedenti potranno verificare la **propria iscrizione** e esattezza dei dati personali collegandosi all'area riservata del Portale Ristocloud per la refezione scolastica per la rilevazione delle presenze e pagamenti, accessibile dall'indirizzo URL
<https://www.refezionescolasticasulmona.it/>

La procedura prevede la registrazione e rilevazione automatica dei pasti effettivamente consumati a mensa e la riscossione degli importi dovuti per il servizio di mensa scolastica attraverso un sistema in modalità prepagata. Ogni alunno iscritto al servizio di refezione scolastica ha associato un codice e un conto di pagamento mensa, consultabile dall'area riservata dei familiari associati all'alunno stesso; tale conto mensa dovrà essere ricaricato, eseguendo versamenti secondo le modalità in seguito illustrate, e su tale conto verranno addebitati gli importi dovuti per i pasti effettivamente usufruiti giornalmente.

Ai fini della detrazione fiscale della spesa sostenuta per la mensa sarà possibile, tramite il portale, acquisire la dichiarazione annuale per i pagamenti effettuati in ciascun anno solare.

PUNTO 3) RILEVAZIONE DEL PASTO GIORNALIERO

Già a partire dal mese di gennaio 2020 è in vigore un metodo innovativo per la rilevazione delle presenze. Il sistema si sviluppa e si aggiorna con la disdetta del pasto del bambino e non sulla rilevazione della presenza in classe dell'alunno la mattina. **Ogni giorno, ogni bambino risulterà automaticamente presente.**

Qualora il bambino non dovesse essere presente in un determinato giorno o si intendesse disdettare il pasto, sarà cura del genitore prioritariamente registrare l'assenza sul sistema informatizzato facendo accesso al portale WEB già accessibile a tutti per pagamenti e, attualmente raggiungibile come noto al link <https://comunedisulmona.epspacloud.it/>.

Il pasto verrà rilevato giornalmente, automaticamente dalla piattaforma e supervisionato dagli addetti al servizio mensa presso la scuola che verificheranno la presenza dell'alunno in refettorio. Dal conto unico mensa, quindi, verranno scalati solo i pasti effettivamente consumati. **La disdetta del pasto dovrà avvenire, per motivi organizzativi e di funzionalità del servizio, massimo entro le ore 09,30 del giorno in questione.** Questo flusso di informazioni genererà automaticamente al Centro di Cottura il report con il numero dei pasti da produrre per ciascuna scuola e classe evidenziando le diete speciali ed i pasti in bianco, eventualmente richiesti senza arrecare disturbo all'attività didattica in corso. Si ricorda che sulla piattaforma web è possibile prendere visione del menù giornalieri e settimanali.

Pertanto in mancanza di disdetta da parte del genitore, il pasto sarà prodotto e quindi automaticamente addebitato. Si ribadisce che la **DISDETTA DEL PASTO** andrà comunicata **ENTRO LE ORE 9,30** del giorno di assenza come segue:

MODALITA' DI DISDETTA DEL PASTO ENTRO LE ORE 9,30

TRAMITE PORTALE WEB

Accedere alla propria AREA RISERVATA da qualsiasi dispositivo che abbia un collegamento ad INTERNET, cliccare sul tasto AZIONI selezionare COMUNICAZIONI-scegliere uno o più giorni (dal –al) -si aprirà un riquadro che consentirà di inserire l'ASSENZA oppure, se necessaria DIETA in BIANCO.

La modalità on line consente di eseguire le suddette operazioni anche nei giorni precedenti. Dal CALENDARIO PASTI è possibile verificare i giorni di assenza oppure di presenza inseriti. La prenotazione del PASTO IN BIANCO è visualizzata con le forchettine di colore arancio nel giorno di riferimento.

Sulla base di tale rilevazione vengono registrate successivamente le presenze a sistema e quindi addebitato il pasto consumato. Al momento dell'inserimento della presenza a sistema, l'importo risulterà addebitato. Il saldo del conto risulterà progressivamente aggiornato ad ogni pasto addebitato e ad ogni ricarica/pagamento effettuato.

Qualora un alunno si assenti da scuola senza che ne sia stato dato preventivo avviso con le modalità suindicate, il pasto anche se non consumato sarà comunque addebitato.

PUNTO 4) CONTO PAGAMENTO MENSA

La verifica del credito residuo del conto mensa si può effettuare sul sito internet.

Su tale sito si può controllare il dettaglio dei propri movimenti, avere tutte le informazioni relative al servizio ed essere aggiornati costantemente su novità o avvisi importanti.

Il **Comune di Sulmona** ha aderito al sistema nazionale dei pagamenti **PagoPa**, la piattaforma che consente a cittadini e imprese di effettuare pagamenti verso le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi di pubblica utilità in modalità elettronica, offrendo l'opportunità, all'utente che usufruisce di un servizio, di scegliere:

- il prestatore del servizio di pagamento (Banca, Istituto di pagamento, Poste)
- il canale tecnologico di pagamento preferito.

PagoPA è un ecosistema di regole, standard e strumenti definiti dall'Agenzia per l'Italia Digitale e accettati dalla Pubblica Amministrazione, dalle Banche, Poste ed altri Istituti di pagamento (Prestatori di servizi di pagamento – PSP) aderenti all'iniziativa.

PagoPA garantisce a privati e aziende:

- sicurezza e affidabilità nei pagamenti;
- semplicità e flessibilità nella scelta delle modalità di pagamento;
- trasparenza nei costi di commissione.

PagoPA garantisce alle pubbliche amministrazioni:

- certezza e automazione nella riscossione degli incassi;
- riduzione dei costi e standardizzazione dei processi interni;
- semplificazione e digitalizzazione dei servizi.

Per effettuare il pagamento del servizio mensa un familiare, dopo aver effettuato l'accesso con le credenziali ricevute via SMS / mail al portale di gestione del servizio raggiungibile indirizzo URL

<https://www.refezionescolasticasulmona.it/>

1. Generare Avviso Pagamento: con questa procedura verrà generato un avviso di pagamento in pdf. Con questo avviso, stampato o mostrato a video, si può:

- A. pagare direttamente presso le tabaccherie, ricevitorie, edicole e bar che abbiano servizi Lottomatica, Sisal e Banca 5 convenzionate per il PagoPA. Gli elenchi dei punti vendita di Sisal, Lottomatica e Banca 5 sono consultabili nelle rispettive homepage:

<https://locator.sisal.com/>

<https://www.lottomaticaitalia.it/it/cerca-il-punto-vendita>

<https://www.banca5.com/>

- B. pagare con il sistema online Sisalpay e la relativa app: <https://www.sisalpay.it/servizi/pagamenti/multe-e-tributi/pagopa>: PAGARE ONLINE - Selezionare "Paga online" e inserire il codice IUV e il codice fiscale dell'ente; - Selezionare la modalità di pagamento e confermare l'operazione. PAGARE TRAMITE APP - Dalla homepage della app selezionare la funzionalità "Scatta e Paga", inquadrare il QRCode del bollettino per acquisire automaticamente i dati oppure inserirli manualmente; 4 - Selezionare il metodo di pagamento e confermare l'operazione;
- C. pagare presso la propria banca
- D. pagare con la APP della propria banca e lo smartphone, utilizzando il QR CODE riportato in basso a destra;
- E. pagare presso qualsiasi banca che sia abilitata al PAGOPA, anche senza essere correntisti della stessa, mostrando l'avviso stampato o visualizzando lo stesso a video;
- F. pagare con il proprio home banking ed i dati riportati sul bollettino, selezionando dalla homepage il servizio PAGOPA

2. Pagare direttamente online:

- A. tramite carta di credito/debito
- B. tramite proprio conto corrente (modalità My Bank) All'indirizzo <https://www.mybank.eu/it/mybank/banche-e-fsp-aderenti/> ricercando nella form il nome della propria banca, è possibile capire se questa abbia aderito al circuito MyBank e quindi pagare online attraverso MyBank.
- C. selezionando la voce "altri metodi di pagamento" è possibile pagare con SATISPAY, INFOCAMERE e PAYPAL.

Sarà anche possibile esibire o consegnare la documentazione comprovante i versamenti effettuati nei giorni di apertura dello Sportello di assistenza del cittadino per la refezione scolastica nei giorni previsti e comunicati dall'Ente (attualmente tutte le mattine dal lunedì al venerdì presso la ex Caserma Pace -).

PUNTO 5) CONTROLLO PAGAMENTI – SITUAZIONE CONTO E SOSPENSIONE DEL SERVIZIO MENSA

Il pagamento del servizio razione avviene anticipatamente, nei casi previsti di non esenzione. È necessario che il genitore/tutore dell'utente controlli con adeguata frequenza il saldo del proprio conto mensa, **per evitare situazioni lievi o eccessive di debito**. È facoltà del Comune effettuare la messa in mora ed il recupero coattivo delle somme eventualmente non versate con addebito di spese di procedimento e interessi.

Un sistema di messaggistica avviserà tramite SMS di “notifica di esaurimento del credito”, gli utenti che dispongono di un limitato credito (saldo positivo) invitando a ricaricare il conto pagamento.

Si fa presente che, in linea con gli indirizzi dell'Amministrazione comunale, in ultimo con Deliberazione G.C. n. 256 del 20.09.2022, Deliberazione G.C. 52 del 23.02.2023:

A) in caso di morosità e di persistenza del conto negativo, senza il versamento delle somme dovute, fermo quanto sopra previsto:

- non sarà garantita la fruizione di ulteriori pasti, fino al ricaricamento del credito del conto
- non sarà consentita l'iscrizione al servizio mensa nell'anno scolastico successivo
- non saranno concesse rateizzazioni sui debiti accumulati

B) La regolarizzazione preventiva entro il 31 agosto 2025 delle posizioni debitorie pregresse/ passività per gli anni scolastici pregressi (riferibili al servizio in discorso per il medesimo nucleo familiare, o comunque anche riconducibili ad altro genitore per lo stesso nominativo dell'alunno, o con medesimo codice PAN, o per altro utente-figlio), è requisito imprescindibile e inderogabile per l'accettazione della richiesta di iscrizione al servizio mensa per l'a.s. 2025/2026 e la regolare fruizione alla mensa, anche se riferite ad altro studente.

In caso di mancato adempimento del versamento delle somme dovute per la fruizione del servizio, l'Ente procederà:

- a) a rifiutare l'iscrizione al servizio dandone notizia al richiedente e al Dirigente scolastico della scuola interessata
- b) a formalizzare la messa in mora e inviare ingiunzione di pagamento per il recupero dei crediti sollecitati non riscossi
- c) in corso d'anno scolastico, a interrompere l'erogazione del servizio per i soggetti irregolari nei pagamenti, morosi, non aventi più diritto.

Si consiglia quindi di effettuare nel corso dell'anno scolastico pagamenti frequenti, con ricarica di importo adeguato e in relazione alla propria tariffa assegnata di fruizione del servizio (fascia di pagamento in base all'Isee).

I genitori degli utenti che all'atto dell'iscrizione al servizio razione scolastica non avessero comunicato un numero di telefono/cellulare o un indirizzo mail, o che nel frattempo lo avessero cambiato, dovranno darne tempestiva comunicazione.

La determinazione della tariffa pasto a carico dell'utente (FASCIA ISEE) è stabilita dal Comune di Sulmona, con propri atti deliberativi.

Sarà possibile consultare la Guida per l'utilizzo dei servizi Area Famiglia del Portale di gestione del Servizio di Refezione Scolastica, raggiungibile indirizzo URL
<https://www.refezionescolasticasulmona.it/>

scaricandola dalla propria area riservata (oppure dal sito del Comune o presso gli Istituti scolastici).

PUNTO 6) CHIARIMENTI, RETTIFICHE, RIMBORSI

Gli utenti/genitori che dal Portale Mensa riscontrino sul proprio conto una errata decurtazione di uno o più pasti, possono presentare tempestivamente documentata e motivata istanza di verifica , comunque, entro e non oltre il 15 giugno dell'anno scolastico di riferimento.

In generale, per chiarimenti sul proprio conto mensa, pasti addebitati, pagamenti, nonché per aggiornamento dati anagrafici e frequenza scolastica, assistenza tecnica ecc., sarà possibile inviare richiesta tempestiva e motivata agli indirizzi : istruzione@comune.sulmona.aq.it ; protocollo@comune.sulmona.aq.it e contattare la Ditta appaltatrice al recapito telefonico dedicato **366 6009438** o, infine, rivolgendosi allo Sportello assistenza al cittadino nei giorni/orari di funzionamento. Sarà possibile ricevere supporto e spiegazioni come segue :

- nei giorni di apertura del **Servizio di assistenza al cittadino per la refezione scolastica** presso la ex Caserma Pace attualmente nella ex Caserma (mattina dal lunedì al venerdì)
- Telefonicamente contattando il numero specifica della Ditta appaltatrice EP spa
366 6009438

Per gli utenti regolarmente registrati al servizio mensa, sarà possibile inoltrare segnalazioni, richieste di chiarimento, comunicazioni di anomalie e incongruenze rilevate sul portale informatico :

- Telefonicamente contattando il numero specifico **366 6009438** , dedicato all'assistenza utenza
- Con messaggio mail all'indirizzo: epsulmona@epspa.it (Ditta appaltatrice EP spa) ;
- Rapportandosi con l'Ufficio Istruzione comunale (istruzione@comune.sulmona.aq.it; 0864/242413, 405)

Qualora al termine dell'anno scolastico, il genitore/tutore pagante abbia sul proprio conto un credito residuo non utilizzabile nel successivo anno scolastico per la fruizione del servizio, potrà :

- chiedere il mantenimento del credito con facoltà di consumo per l'anno scolastico successivo;
- chiedere di "trasferire" la somma a fratelli/sorelle o a terzi (giroconto)

- chiedere al Comune di Sulmona, con la specifica modulistica, il rimborso dell'importo comunicando con richiesta scritta tale volontà, accompagnata dall'indicazione dei propri dati anagrafici e codice fiscale, codice identificativo utente, copia di un valido documento di identità, Iban relativo al conto corrente sul quale accreditare l'importo (in alternativa al pagamento mediante rimessa bancaria diretta).