



Comune di  
**TREZZANO ROSA**  
p.zza XXV Aprile, 1  
20060 – Trezzano Rosa (MI)  
www.comune.trezzanorosa.mi.it



Ai Genitori di  
**«cognome» «nome»**  
«residenza»  
«cap» «citta» («provincia»)

**Codice Identificativo - «badge»**  
**Password - «psw»**

**Oggetto: Appalto del servizio di refezione scolastica e modalità di pagamento e controllo del proprio credito/debito.**

Gentile Famiglia,

il Comune di Trezzano Rosa ha affidato in appalto alla Ser Car S.p.A. il servizio di refezione scolastica. Fra gli obblighi contrattuali è previsto che la gestione della anagrafica utenti e degli incassi sarà a carico della Ser Car S.p.A. stessa, alla quale verserete direttamente la quota pasto.

Il Comune definisce annualmente il costo pasto e determina le fasce per le agevolazioni tariffarie, oltre ad inserire gli utenti di nuova attivazione, eliminare gli utenti morosi e controllare la qualità del servizio nel rispetto delle norme di capitolato. Alla Ser Car S.p.A. compete interamente la gestione amministrativa degli incassi e solleciti e la gestione del servizio.

Allo scopo di agevolare il più possibile l'utenza, e per consentire un controllo immediato della situazione del proprio saldo e modalità di pagamento più agevoli, sono state introdotte:

- l'attivazione di più punti di ricarica convenzionati per il pagamento anticipato dei pasti
  - la possibilità di ricarica on-line con carta di credito
  - la possibilità di pagamento tramite RID
- e per migliorare la comunicazione: pagine web personalizzate e SMS informativi.

Nella speranza che gli accorgimenti proposti possano contribuire a migliorare la qualità del servizio offerto, garantendo una maggiore trasparenza e fruibilità, passiamo ora a descrivere brevemente le novità introdotte.

Prima di tutto ecco l'elenco dei **punti vendita convenzionati** dove sarà possibile acquistare, con **importo libero**, le "ricariche" relative al servizio di refezione scolastica:

- **Esercente 1 EDICOLA COMELLI MARZIA ELENA**  
Via Dante Trezzano Rosa  
Tel. 02/90968495
- **Esercente 2: ERBOLANDIA DI CAMILLO CRISTINA**  
Presso il Centro commerciale Tre Rose Trezzano Rosa  
Tel. 02/90968236

### **Informativa all'Utenza**

Se dopo aver letto attentamente quanto segue avete bisogno di ulteriori precisazioni o chiarimenti, **potrete contattare direttamente l'Ufficio Segreteria comunale** al numero di telefono **02 920199.1 (.51)** negli orari d'ufficio.

In alternativa potrete **telefonare direttamente ad Acme Italia S.r.l.**, partner tecnico di Ser Car S.p.A., per qualsiasi informazione inerente il servizio informatico, al numero 02 56804703, da Lunedì al Venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00.



Comune di  
**TREZZANO ROSA**  
p.zza XXV Aprile, 1  
20060 – Trezzano Rosa (MI)  
www.comune.trezzanorosa.mi.it



## **Il sistema informatizzato**

Ad ogni bambino viene assegnato un **codice identificativo** che lo seguirà per tutti gli anni scolastici e che sarà utilizzato per il pagamento e la prenotazione dei pasti.

Il pagamento dei pasti può avvenire:

1. **presso i punti di ricarica autorizzati sopra elencati** tramite versamenti liberi in contanti
2. **direttamente con propria carta di credito via Internet**
3. **mediante procedura bancaria SDD (ex "RID")**: il modo più semplice e veloce attraverso cui Ser Car invierà entro la prima settimana del mese successivo alla vostra banca la distinta di addebito mensile dei pasti erogati.
4. **presso tutti gli sportelli ATM di Unicredit**: con qualsiasi tessera bancomat presso tutti gli sportelli di banca UNICREDIT su tutto il territorio italiano. Sarà sufficiente inserire la propria tessera bancomat, seguire il percorso "altre funzioni" – "pagamenti e utenze" – "pagamenti convenzionati", poi digitare **909** come codice CCP (ID Ente) e infine il Numero di Riferimento personale (visibile e stampabile anche dalle pagine web personali, descritte successivamente) che è il seguente: **XXXXXXXX**.

**Attenzione:** 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, l'eventuale credito residuo verrà totalmente rimborsato; **è importante che l'eventuale cessazione venga tempestivamente comunicata al Comune, oltre che all'Istituto Comprensivo, per evitare addebiti per pasti non consumati.**

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

Tutti i dati sono rigorosamente trattati 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 ogni cambiamento della Vostra anagrafica (indirizzo, telefono, cellulare, posta elettronica ecc.).

## **Come effettuare i pagamenti ?**

Nel caso optiate per la soluzione 1 (presso uno dei punti di ricarica):

**Basta presentarsi presso uno dei punti di ricarica convenzionati muniti del codice identificativo** e comunicare la somma da versare in contanti. L'operatore effettua la ricarica accreditandola sul codice comunicato attraverso un POS e rilascia uno scontrino sul quale risulta il credito precedente e l'importo versato. Al termine dell'operazione è importante controllare che siano corretti il codice identificativo utilizzato per la Vostra ricarica e l'importo che avete caricato.

**Essendo modalità prepagata, la prima ricarica deve essere effettuata prima dell'inizio dell'anno scolastico.**

Nel caso optiate per la soluzione 2 (carta di credito via internet)

E' indispensabile possedere un computer ed un collegamento internet con il quale accedere al sito web del Comune di Trezzano Rosa su cui troverete un apposito link (oppure digitando direttamente [www.acmeitalia.it/grs800/web84/login.asp](http://www.acmeitalia.it/grs800/web84/login.asp)). Una volta nel sito sarà necessario **autenticarsi** utilizzando il proprio **"codice identificativo" «badge»** e la **"password" «psw»** (questa password è provvisoria e viene assegnata automaticamente dal sistema: dopo il primo accesso Vi sarà possibile scegliere di cambiarla con una a vostro piacimento; non occorre compilare il campo "tessera"), e poi seguire le istruzioni per effettuare la ricarica, versando un importo a piacere.

Una volta accreditati sarà possibile anche visualizzare le presenze, il saldo residuo ed i pagamenti effettuati.

**Essendo modalità prepagata, la prima ricarica deve essere effettuata prima dell'inizio dell'anno scolastico.**

Se invece avete optato per la soluzione 3 (addebito attraverso procedura bancaria SDD)

Entro la prima settimana del mese successivo al consumo Vi verrà automaticamente addebitato a mezzo RID esattamente e solamente l'importo corrispondente alle presenze rilevate e registrate sul sistema nel mese precedente.

Dal 01.02.2014, per attivare il pagamento con la nuova procedura SDD basta compilare l'apposita modulistica online sul sito [www.acmeitalia.it/grs800/web84/login.asp](http://www.acmeitalia.it/grs800/web84/login.asp). Il modulo va compilato online in tutte le sue parti, successivamente stampato, firmato e inviato in formato cartaceo al fax 02.91390165 o scannerizzato e inviato per e-mail all'indirizzo [simone@acmeitalia.it](mailto:simone@acmeitalia.it).

**I MODULI NON FIRMATI NON POSSONO ESSERE ACCETTATI.**



Comune di  
**TREZZANO ROSA**  
p.zza XXV Aprile, 1  
20060 – Trezzano Rosa (MI)  
www.comune.trezzanorosa.mi.it



**SERCAR**  
RISTORAZIONE COLLETTIVA S.p.A.



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

N.B.: Si informa che non possono essere attivati RID su conti correnti BANCOPOSTA.

Se invece avete optato per la soluzione 4 (presso sportelli ATM Unicredit)

Vi potete recare presso sportelli ATM Unicredit, anche se non correntisti, e provvedere tramite bancomat a ricarica.

**Essendo modalità prepagata, la prima ricarica deve essere effettuata prima dell'inizio dell'anno scolastico.**

Non è necessario che la somma versata in prepagato corrisponda ad un numero esatto di pasti, il sistema informatico tiene ovviamente conto dei resti. La ricarica presso i punti convenzionati è assolutamente priva di costi aggiuntivi: se ad esempio si effettua una ricarica di Euro 50,00, tale somma verrà accreditata per intero sul codice identificativo del bambino, senza nessuna altra spesa o commissione. Tenete però presente che se pagate con carta di credito o bancomat potrebbe essere la vostra banca ad addebitarvi un costo aggiuntivo per tale operazione. Questo non dipende dal Comune, dagli esercenti o dal ristoratore, ma solo dal tipo di contratto che avete con la vostra banca.

Se Vi accorgete che l'operatore ha eseguito una ricarica sbagliando il codice identificativo, non Vi preoccupate: muniti dello scontrino errato Vi recherete nuovamente presso uno dei punti di ricarica dove sarà possibile effettuare lo storno e la rettifica necessaria.

**Attenzione:** Vi ricordiamo che per legge è fatto divieto ai minori di effettuare transazioni economiche. Nel Vostro interesse Vi raccomandiamo di conservare tutti gli scontrini di ricarica, per qualsiasi evenienza e/o contestazione.

### **Come posso sapere se sto finendo il credito ?**

1. richiedendo la stampa del saldo in uno dei punti convenzionati, anche senza effettuare una ricarica.
2. attivando gratuitamente il servizio per ricevere un **SMS** di "avviso" all'esaurirsi del credito residuo: basta farne richiesta accedendo al sito web del Comune di Trezzano Rosa su cui troverete un apposito link (oppure digitando direttamente [www.acmeitalia.it/grs800/web84/login.asp](http://www.acmeitalia.it/grs800/web84/login.asp)) **ed autorizzando l'utilizzo del proprio numero di cellulare** (oppure telefonando direttamente ad Acme Italia S.r.l. al numero 02 56804703, da Lunedì al Venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00)
3. accedendo direttamente al sistema tramite il sito web del Comune di Trezzano Rosa su cui troverete un apposito link (oppure digitando direttamente [www.acmeitalia.it/grs800/web84/login.asp](http://www.acmeitalia.it/grs800/web84/login.asp)) con il Vostro **codice identificativo** e la Vostra **password**, in qualunque momento potrete controllare qual è la vostra situazione. Presso l'ufficio segreteria del Comune (negli orari di apertura) sarà a disposizione un ipad per dare la possibilità, a chi non abbia un pc a casa, di verificare la propria posizione.

**Attenzione:** qualora un certo numero di pasti consumati non risultino pagati, il codice individuale viene "segnalato" e si viene inseriti in una sorta di black-list. In presenza di saldi negativi verranno attivati procedimenti di sollecito (a mezzo sms e postali). In caso di reiterati mancati versamenti il servizio potrà essere sospeso.

### **Come avviene la prenotazione giornaliera del pasto ?**

Non è necessario che il Vostro bambino porti con sé alcuna scheda o buono (con il rischio di perderli per esempio); 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.

### **Se il bambino esce prima da scuola ?**

Se il bambino esce da scuola prima delle ore 09.30 (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 09.30 invece la prenotazione non può più essere cancellata e quindi il costo del pasto (anche se non consumato) viene comunque addebitato. Resta ovviamente l'obbligo di comunicare l'assenza agli addetti.



Comune di  
**TREZZANO ROSA**  
p.zza XXV Aprile, 1  
20060 – Trezzano Rosa (MI)  
www.comune.trezzanorosa.mi.it



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

### **Se il bambino arriva a scuola dopo ?**

Anche in questo caso basterà segnalare la variazione agli addetti entro le ore 11.00 che provvederanno ad aggiungere la prenotazione.

### **Se perdo il codice identificativo ?**

In questo caso basta richiederlo in Comune o ad Acme Italia Srl, anche telefonicamente, e Vi sarà comunicato. Non preoccupateVi se perdete il vostro codice identificativo, tanto 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 e ne saranno generati di nuovi.

### **Tariffe e riduzioni/agevolazioni**

Le tariffe per la refezione scolastica del prossimo a.s. approvate dalla Giunta Comunale sono le seguenti:

Pasto	Costo cad.	Nota
Residenti	<b>€ 4,10</b>	"residente" è lo studente che sia anagraficamente residente e che abbia almeno un genitore (o un tutore che esercita legalmente la patria potestà) a sua volta residente
Non Residenti	<b>€ 5,80</b>	
Residenti in fascia agevolata	<b>€ 3,45 ***</b>	Nuclei familiari con ISEE fino a € 7.500,00. L'agevolazione viene concessa a chi non abbia pendenze debitorie relative a servizi scolastici.
3° figlio e successivi	<b>€ 2,50 ***</b>	Per le famiglie residenti con entrambi i seguenti requisiti: - tre o più figli, tutti frequentanti a Trezzano Rosa la scuola dell'infanzia, primaria o secondaria di primo grado; - con ISEE fino a € 20.000,00. Tale beneficio viene revocato fino al termine dell'anno scolastico nel caso di ritardato pagamento oltre il 30° giorno dalla scadenza della bolletta. L'agevolazione viene concessa a chi non abbia pendenze debitorie relative a servizi scolastici.
Merenda	<b>€ 0,70</b>	

\*\*\* per usufruirne occorre compilare l'apposito modulo a disposizione presso l'Ufficio Segreteria o sul sito web comunale, consegnandolo in Comune; l'applicazione della fascia agevolata decorre dal mese successivo a quello nel quale viene comunicata la situazione che ne dà diritto; la comunicazione per la fascia agevolata può essere effettuata entro e non oltre il 30.11.

### **E i servizi di pre scuola e trasporto?**

Continueranno, per il momento, ad essere emessi avvisi di pagamento da parte del Comune, come per i precedenti anni scolastici.

Grazie per la Vostra collaborazione. Cordiali saluti.

COMUNE DI TREZZANO ROSA  
Settore Segreteria e Affari Generali  
Il Funzionario responsabile  
dott. Gianluca Rampinelli

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.