

**CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA
A.S 2026/2027**

PER UTENTI DELLE SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE DI PRIMO GRADO DEL COMUNE DI PARMA

In sintesi: per l'anno scolastico 2026/2027 il servizio di refezione scolastica sarà gestito da Terre della Duchessa Ristorazione S.r.l.; le presenze nei giorni previsti saranno prenotate automaticamente; in caso di assenza il pasto dovrà essere disdetto entro le ore 9.30 tramite Portale Genitori, App COMUNICAPP o servizio telefonico; il pagamento avverrà con sistema prepagato, tramite PagoPA o SDD.

A seguito dell'affidamento in concessione mediante Project Financing, il servizio di ristorazione scolastica del Comune di Parma sarà gestito da Terre della Duchessa Ristorazione S.r.l., società controllata da Camst Group, secondo quanto previsto dalla concessione recentemente aggiudicata.

La società **Terre della Duchessa Ristorazione S.r.l.** provvederà direttamente alla gestione degli incassi relativi al servizio di refezione scolastica. Al fine di garantire un rapporto sempre più efficace e diretto con le famiglie, sarà attivato un ufficio dedicato alla gestione delle rette, situato in Via Colorno 63, 43122 Parma. L'ufficio sarà aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e, nella giornata di martedì, anche dalle ore 14.00 alle ore 16.00

Al servizio di ristorazione scolastica è associato un **NUOVO** sistema informatico, progettato per rendere più semplice e immediata la **gestione** del servizio da parte delle famiglie. Attraverso questo sistema sarà possibile:

- Effettuare il pagamento della retta comodamente da casa tramite PagoPa (carta di credito, conto corrente e altri strumenti di pagamento abilitati)
- consultare informazioni sul servizio di refezione in diverse lingue (inglese, francese, spagnolo e altre);
- monitorare in qualsiasi momento la situazione dei pasti consumati e dei pagamenti effettuati;
- comunicare l'assenza al servizio mensa attraverso differenti canali, tra cui App, Portale Genitori e servizio telefonico dedicato. Questa rappresenta una delle principali novità introdotte per l'anno scolastico 2026/2027

Tutte queste funzionalità saranno disponibili tramite il Portale Genitori, accessibile al seguente indirizzo <https://www1.eticasoluzioni.com/parmaportalegen> e tramite l'App dedicata **COMUNICAPP**

MODALITÀ PRENOTAZIONE E DISDETTA DEI PASTI

Novità importante per l'anno scolastico 2026/2027

Per tutti i giorni di rientro previsti dall'orario scolastico, e per gli alunni che usufruiscono di servizi integrativi quali vigilanza in mensa o post mensa, il pasto sarà prenotato automaticamente dal sistema. Non sarà quindi necessario comunicare la presenza dell'alunno al servizio di refezione.

In caso di **ASSENZA**, il genitore/tutore dovrà invece provvedere alla disdetta del pasto entro le ore 9.30 del giorno interessato, utilizzando uno dei canali indicati di seguito (Portale Genitori, App ComuniApp oppure servizio telefonico con voce guida). Le disdette pervenute oltre le ore 9.30 non potranno essere elaborate e il pasto sarà addebitato sul conto mensa dell'utente.

Uscita anticipata per indisposizione o altri motivi emergenziali

Qualora l'alunno debba lasciare la scuola prima del pranzo a causa di un malessere improvviso o per altri motivi emergenziali, è possibile richiedere l'annullamento del pasto già prenotato entro e non oltre le ore 10.30, inviando una e-mail all'indirizzo ufficio.rette@terredelladuchessa.it oppure contattando telefonicamente il numero 331 6560836 oppure 338 620 3427

Canali disponibili per la disdetta del pasto entro le ore 9.30

1. Tramite Portale Genitori

Accedere al **Portale Genitori** tramite il link <https://www1.eticasoluzioni.com/parmaportalegen>

L'accesso può essere effettuato utilizzando le credenziali ricevute unitamente a questa comunicazione oppure tramite SPID o CIE del genitore/tutore associato all'iscrizione.
La disdetta può essere registrata anche anticipatamente rispetto alla data di assenza, purché l'operazione venga effettuata entro le ore 9.30 del giorno interessato.

Dal menu **"Presenze"** è possibile visualizzare il calendario delle giornate prenotate e procedere alla registrazione delle assenze seguendo le istruzioni riportate nelle schermate successive

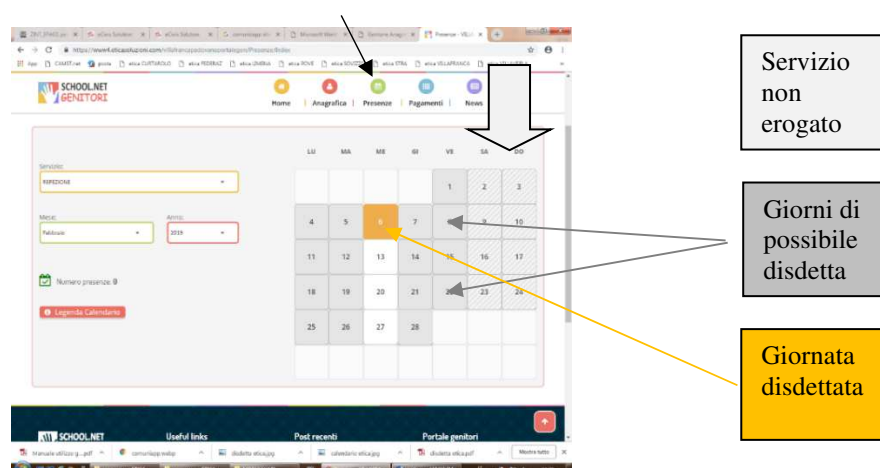


Fig. 1

Selezionando il giorno di interesse si accede alle funzionalità illustrate nella **Figura 2**.



Fig. 2

Per annullare il pasto, scegliere l'opzione **"Disdetta"**. La giornata selezionata sarà evidenziata in arancione, come indicato nella legenda. La procedura può essere ripetuta per più giorni, consentendo di gestire in anticipo anche periodi prolungati di assenza

2. Tramite chiamata con voce guida

Telefonare al numero 0294757575 e tenere a portata di mano il codice di disdetta associato al bambino, ricevuto unitamente a questa comunicazione.

Dopo aver selezionato la lingua desiderata, segui le indicazioni della voce guida per effettuare l'operazione richiesta. Sarà possibile:

- disdire il pasto giornaliero;
- richiedere un pasto leggero (riservato agli alunni con temporanee esigenze);
- annullare una disdetta precedentemente effettuata;
- annullare la richiesta di pasto leggero (per indisposizione temporanea).

La disdetta registrata tramite il sistema verrà applicata al primo giorno utile di utilizzo del servizio mensa, in conformità al calendario scolastico impostato da Terre della Duchessa Ristorazione, che include già le festività e le sospensioni delle attività didattiche previste dal calendario della Regione Emilia-Romagna

3. Tramite APP per smartphone “COMUNICAPP”



L'APP **COMUNICAPP** è compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS, Android e Windows Phone ed è scaricabile gratuitamente dagli store del proprio smartphone o tablet.

Per accedere al servizio:

- Scarica l'APP gratuita **COMUNICAPP** dallo store del tuo dispositivo (Fig. 3);
- Apri l'applicazione e seleziona **ACCEDI** (Fig. 4);
- Inserisci le iniziali del Comune (*Parma*) e seleziona **CERCA** (Fig. 5). Attendi il caricamento del Comune e selezionalo;
- Accedi utilizzando le credenziali ricevute unitamente a questa comunicazione oppure tramite **SPID/CIE** del genitore indicato in fase di iscrizione, quindi seleziona **LOGIN** (Fig. 6).

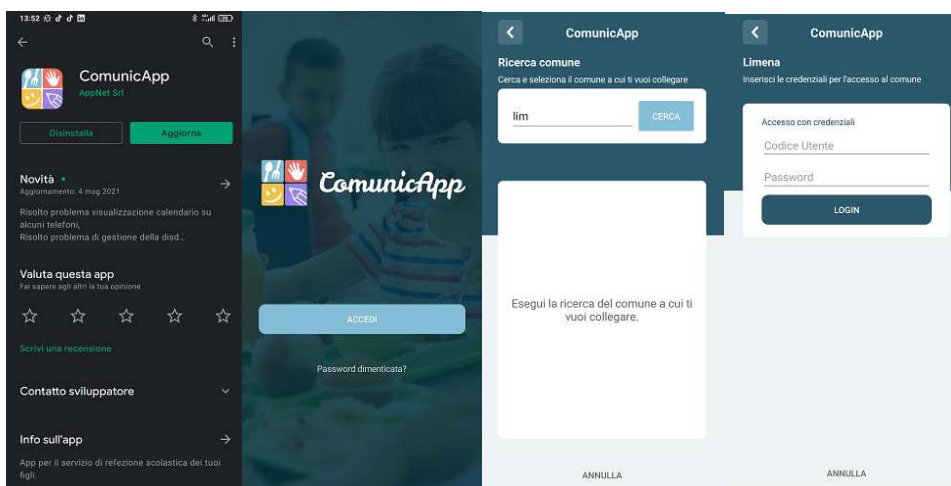


Fig. 3

Fig. 4

Fig. 5

Fig. 6

Una volta effettuato l'accesso, nella schermata principale (Fig. 7) saranno disponibili le seguenti funzionalità:

- **Calendario**, per verificare le presenze registrate e disdire il pasto;
- **Saldo**, per consultare il credito disponibile;
- **Pagamenti**, per effettuare le ricariche e i pagamenti online.



Fig. 7

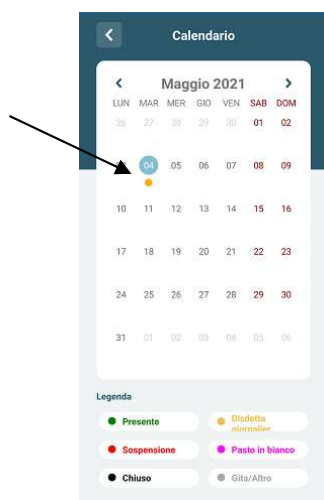


Fig. 8



Fig. 9

Per procedere con la disdetta del pasto:

1. Seleziona **CALENDARIO** (Fig. 7);
2. Seleziona il giorno per il quale desideri annullare il pasto (Fig. 8);
3. Seleziona **DISDETTA GIORNALIERA** (Fig. 9).

L'operazione annullerà il pasto per la giornata selezionata. Nel calendario comparirà un indicatore arancione a conferma della disdetta (vedi legenda). È inoltre possibile verificare il corretto completamento dell'operazione accedendo alla sezione **STORICO EVENTI** dell'applicazione.

In caso di temporanea indisposizione del bambino (con necessità di pasto leggero), è possibile selezionare l'opzione **PASTO IN BIANCO** che comporterà la sostituzione del pasto fino a tre giorni consecutivi all'interno della settimana, la richiesta può essere presentata per un massimo di due volte al mese. Nel calendario verrà visualizzato un indicatore di colore lilla (vedi legenda). Nel caso in cui vi sia la necessità di un pasto differenziato per un periodo superiore ai tre giorni, deve essere attivata una dieta speciale (vedi sezione **DIETE SPECIALI**).

MODALITÀ DI DISDETTA PASTO IN CASO DI ELEZIONI O SCIOPERO DEL PERSONALE SCOLASTICO E DI CUCINA

In occasione di consultazioni elettorali, chiusure scolastiche per allestimento dei seggi o scioperi che comportino la sospensione del servizio di refezione, non è necessario effettuare alcuna disdetta. Le scuole provvederanno a comunicare tempestivamente tali situazioni a Terre della Duchessa Ristorazione, che aggiornerà automaticamente le prenotazioni dei pasti evitando ogni addebito non dovuto alle famiglie.

MODALITÀ DI RINUNCIA O CESSAZIONE DEL SERVIZIO

La rinuncia al servizio di refezione scolastica non è automatica e non viene comunicata dalla scuola alla società di ristorazione. Pertanto, in assenza della relativa comunicazione, il sistema continuerà ad addebitare i pasti sul conto mensa dell'utente. La richiesta di cessazione del servizio deve essere presentata dal genitore/tutore esclusivamente tramite l'apposita procedura disponibile sul sito istituzionale del Comune di Parma.

**MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA REFEZIONE
SCOLASTICA**

Novità importante per l'anno scolastico 2026/2027

Il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2026/2027 prevede un sistema di pagamento **prepagato**. Pertanto, al fine di poter usufruire del servizio, sarà necessario effettuare una ricarica del proprio conto mensa. Non saranno più emessi bollettini a consuntivo: ciascuna famiglia dovrà verificare periodicamente che il saldo disponibile sia sufficiente a coprire il costo dei pasti consumati.

Ad ogni pasto fruito, il conto mensa verrà automaticamente aggiornato mediante l'addebito della relativa tariffa.

Il saldo e i movimenti del conto mensa potranno essere consultati in qualsiasi momento attraverso il Portale Genitori o l'App dedicata.

Inoltre, al raggiungimento di una soglia minima di credito residuo, il sistema invierà automaticamente una comunicazione tramite e-mail e/o SMS per segnalare la necessità di effettuare una nuova ricarica.

È importante mantenere un saldo sufficiente sul conto mensa per garantire la corretta fruizione del servizio. In caso di saldo negativo o di mancato versamento degli importi dovuti, verranno inviati appositi avvisi e solleciti. Persistendo l'insolvenza, saranno attivate le procedure di recupero del credito previste dalla normativa vigente, fino all'eventuale riscossione coattiva.

1. Modalità di pagamento con PagoPA

Utilizzando il servizio PagoPA è possibile effettuare il pagamento online tramite conto corrente o carta di credito. In alternativa, è possibile generare un avviso di pagamento da saldare successivamente tramite home banking oppure presso i punti abilitati (tabaccai convenzionati Banca 5, ricevitorie Sisal e Punto Lisa, uffici postali, sportelli bancari, stazioni di servizio e supermercati aderenti al circuito PagoPA)

Di seguito è indicato come procedere:

DA PORTALE GENITORI

- 1-Accedi al link del portale genitori
<https://www1.eticasoluzioni.com/parmaportalegen>
- 2-Accedi con le credenziali ricevute unitamente a questa comunicazione o Spid/Cie del genitore collegato al bambino
- 3-Clicca sul menù in alto a destra **PAGAMENTI**, poi su **EFFETTUA UNA RICARICA**;

DA APP

- 1-Inserisci le iniziali del Comune (*Parma*) e seleziona **CERCA** (Fig. 5). Attendi il caricamento del Comune e selezionalo
- 2- Accedi utilizzando le credenziali ricevute unitamente a questa comunicazione oppure tramite **SPID/CIE** del genitore indicato in fase di iscrizione, quindi seleziona **LOGIN** (Fig. 6).
- 3- Clicca sul quadratino con le righe in alto a sinistra, seleziona **PAGAMENTI** e infine **PAGA ORA**.

4. Clicca sul pulsante **RICARICA** scegliendo uno degli importi predefiniti oppure inserisci l'importo desiderato nel campo **RICARICA PERSONALIZZATA** (Fig. 10).

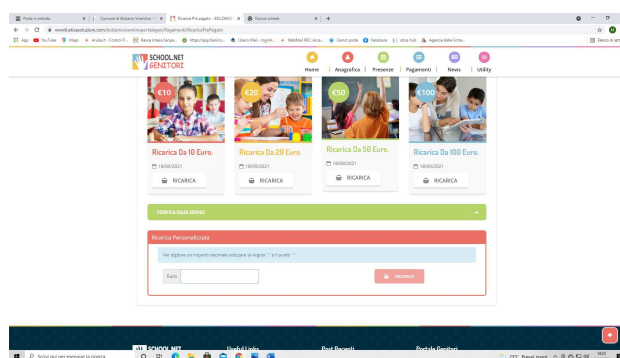


Fig. 10

5. Nella schermata successiva seleziona il servizio di refezione, clicca su **GENERA AVVISO DI PAGAMENTO** e successivamente sul pulsante verde **PROSEGUI** (Fig. 11).

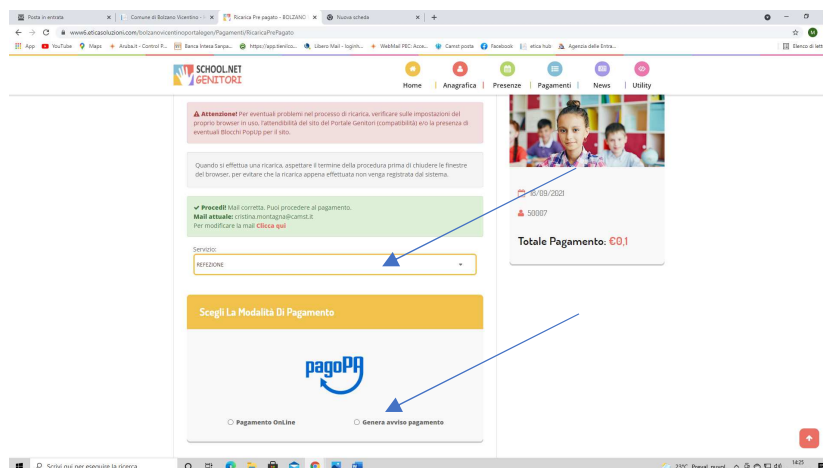


Fig. 11

ALTRE OPZIONI POSSIBILI

Cliccando su **PAGAMENTO ON LINE** inizia l'iter per il pagamento a mezzo carta di credito o conto corrente.

Se viene scelta la modalità di Pagamento Online, il Portale Genitori si collegherà alla Piattaforma PagoPA alla quale è necessario accedere secondo le modalità indicate (email o spid); è necessario **non chiudere il Browser fino a quando sarà terminata l'operazione di ricarica e non si ritornerà al Portale Genitori**. Solo quando si ritornerà sulla pagina del Portale Genitori si potrà ritenere conclusa l'operazione.

6. Nella schermata successiva clicca sul pulsante verde **GENERA AVVISO** (Fig. 12).

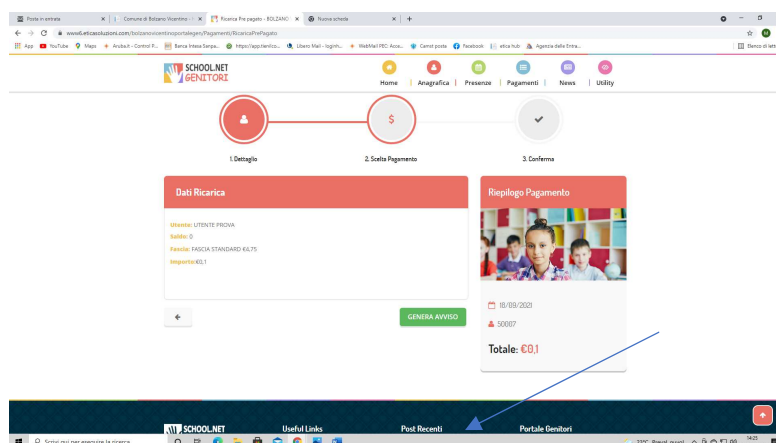


Fig. 12

7. Clicca su **STAMPA** per stampare l'avviso (fig. 13). Un esempio dell'avviso generato è riportato in Fig. 14

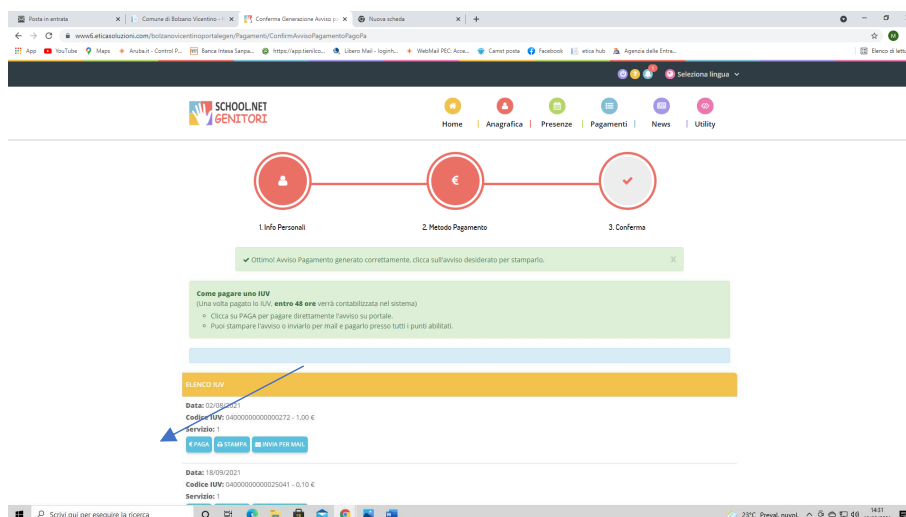


Fig. 13

ALTRE OPZIONI POSSIBILI

Se non si vuole effettuare la stampa, cliccare su **INVIA VIA MAIL** per mostrarlo successivamente in ricevitoria o dal tabaccaio per il pagamento o presso banche e uffici postali. Clicca invece su **PAGA** se vuoi procedere a pagarlo on line. Se viene scelta la modalità di Pagamento Online, il Portale Genitori si collegherà alla Piattaforma PagoPA alla quale è necessario accedere secondo le modalità indicate (email o spid); è necessario **non chiudere il Browser fino a quando sarà terminata l'operazione di ricarica e non si ritornerà al Portale Genitori**. Solo quando si ritornerà sulla pagina del Portale Genitori si potrà ritenere conclusa l'operazione.

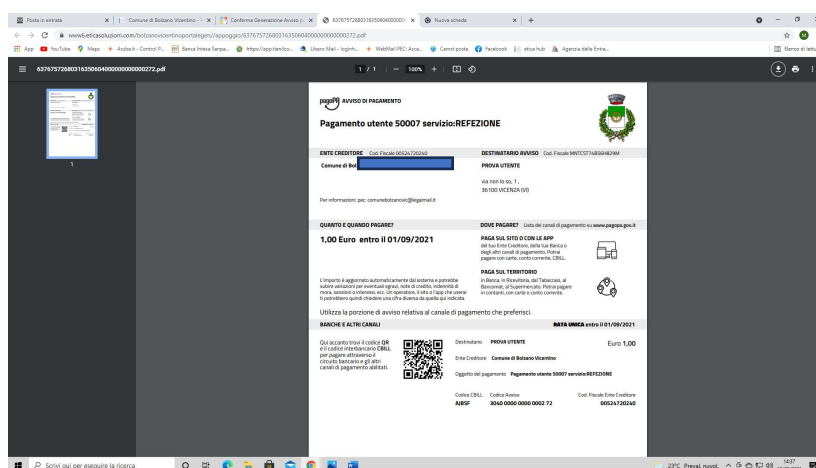


Fig. 14

8. L'avviso può essere pagato presso:

- le ricevitorie Punto LIS (Lottomatica);
- le ricevitorie Sisal;
- i tabaccai convenzionati Banca 5;
- gli uffici postali;
- gli sportelli bancari;
- le stazioni di servizio aderenti al circuito PagoPA;
- i supermercati aderenti al circuito PagoPA

AVVERTENZA

Ai fini della detrazione fiscale delle spese sostenute per il servizio di refezione scolastica, il contribuente è tenuto a conservare la documentazione attestante l'avvenuto pagamento mediante strumenti tracciabili. I pagamenti effettuati in contanti non consentono di beneficiare della detrazione prevista dalla normativa vigente

2. Pagamento tramite SDD (Addebito diretto su conto corrente)

È possibile scegliere la modalità di pagamento mediante addebito diretto su conto corrente (SDD). A tal fine, il genitore/tutore dovrà inserire le coordinate IBAN nell'apposita sezione **Anagrafica, Genitore/Tutore, Dati bancari** del Portale Genitori. Una volta attivato il servizio, gli importi dovuti per il servizio di refezione scolastica saranno addebitati automaticamente con cadenza mensile sul conto corrente indicato.

DIETE SPECIALI

Le richieste di attivazione, modifica, trasferimento o annullamento di dieta speciale dovranno essere presentate direttamente al Comune di Parma secondo le modalità attualmente in vigore. La procedura dedicata continuerà a essere disponibile sul sito istituzionale del Comune di Parma, dove è possibile consultare tutte le informazioni necessarie per la corretta gestione della pratica al seguente link <https://siti.comune.parma.it/it/servizi-educativi/ristorazione/il-pasto/diete>

Una volta attivata la dieta speciale, la relativa codifica sarà acquisita automaticamente dal sistema e resa visibile sia nell'App sia nel Portale Genitori, al fine di garantire la corretta erogazione del pasto previsto.

Non sono soggetti ad attivazione di dieta speciale le richieste di pasto leggero e/o morbido per 3 giorni in caso di bambini/e riammessi/e a scuola dopo indisposizione temporanea dovuta a episodio gastroenterico acuto o trauma accidentale / intervento ortodontico.

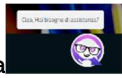
RICHIESTA DI ASSISTENZA / INFORMAZIONI

Per ricevere assistenza nel più breve tempo possibile, ti invitiamo a utilizzare uno dei seguenti canali:

Tramite App

- Dalla schermata principale dell'App, seleziona l'icona del menu (≡) in alto a sinistra.
- Clicca su Assistenza.
- Seleziona l'argomento di tuo interesse.
- Se la risposta fornita dall'Assistente Virtuale non risolve la tua richiesta, il sistema ti guiderà nell'apertura di un ticket di assistenza, in pochi semplici passaggi.

Tramite Portale Genitori

- Dalla pagina principale del Portale Genitori, clicca sull'icona Assistenza 
- Seleziona l'argomento di tuo interesse.
- Se la risposta fornita dall'Assistente Virtuale non è sufficiente, il sistema ti guiderà nell'apertura di un ticket di assistenza, in pochi semplici passaggi.

Contatto diretto

In alternativa, è possibile:

- telefonare ai numeri 331 656 0836 oppure 338 620 3427;
- inviare un'e-mail all'indirizzo ufficio.rette@terredelladuchessa.it.