

F.A.Q.

- 1. Come ottenere agevolazioni tariffarie (come pagare meno la refezione, i trasporti scolastici, il pre e post scuola)?**
- 2. E' sufficiente allegare alla mail l'ISEE per ottenere il beneficio tariffario?**
- 3. Per la quota di iscrizione alla mensa scolastica è prevista una riduzione o un esonero?**
- 4. Come si scarica l'attestazione dei pagamenti dei bollettini?**
- 5. Come cambiare intestatario del bollettino?**
- 6. Come mai è variata la persona pagante?**
- 7. Come cambiare indirizzo di recapito dei bollettini?**
- 8. Quali sono le modalità per pagare i servizi di supporto alla scuola (refezione scolastica, pre/post scuola e trasporti)?**
- 9. Cosa fare in caso di bollettini smarriti, non arrivati o dimenticati?**
- 10. Come domiciliare il pagamento della mensa in banca?**
- 11. Come modificare l'IBAN per la domiciliazione bancaria oppure revocare la domiciliazione bancaria.**
- 12. E' possibile rateizzare le quote insolute?**
- 13. Informazioni sull'ingiunzione di pagamento.**
- 14. Si possono avere informazioni sullo stato dei pagamenti anche se non sono persona pagante?**
- 15. L'importo riportato nell'attestazione dei pagamenti è inferiore rispetto a quello pagato per i servizi di supporto alla scuola.**
- 16. App Scuola Mobile**
- 17. Come fare richiesta di accesso agli atti.**

Se vuoi avere informazioni sulla MENSA puoi trovare gli aggiornamenti al seguente link:

<https://educazione.comune.fi.it/pagina/mensa>

Se vuoi avere informazioni relative alle tariffe dei servizi di supporto alla scuola (Mensa, Trasporto, Pre e Postscuola).

Le tariffe relative ai servizi di supporto alla scuola possono essere consultate al seguente link; una volta entrati sulla pagina andare alla voce "Allegati":

<http://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/tariffe-e-benefici-tariffari-servizi-scolastici>

Per avere informazioni relative ai Servizi di Supporto alla Scuola.

Tutte le informazioni riguardanti, mensa, trasporto, pre e post scuola possono essere reperite al link: <https://educazione.comune.fi.it/>

1. Come ottenere agevolazioni tariffarie (come pagare meno la refezione, i trasporti scolastici, il pre e post scuola)?

Per pagare la tariffa in base a quanto ogni soggetto realmente guadagna, deve essere presentata la cosiddetta "domanda di agevolazione tariffaria".

La domanda può essere presentata **solo online**; avere il solo ISEE non è sufficiente per avere l'agevolazione, deve essere presentata la domanda di agevolazione tariffaria nel quale il richiedente dovrà dichiarare l'importo dell'ISEE.

Nessuna documentazione deve essere inoltrata al Servizio Supporto alla Scuola della Direzione Istruzione.

Per compilare la domanda di agevolazione tariffaria è necessario essere in possesso dell'ISEE in corso di validità e che abbia un valore inferiore ad € 32.500,01.

Informazioni sulle tariffe e benefici tariffari si possono trovare al seguente link:

<http://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/tariffe-e-benefici-tariffari-servizi-scolastici>

Domanda di agevolazione tariffaria

La domanda di agevolazione tariffaria va compilata solo ed esclusivamente on-line (utilizzando PC, tablet e smartphone) collegandosi al seguente link: <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/domanda-unica-di-agevolazione-tariffaria>

Per la compilazione della domanda di agevolazione tariffaria attenersi alle seguenti istruzioni.

In primo luogo occorre accedere **AI SERVIZI ONLINE** del Comune di Firenze:

- con credenziali SPID (le informazioni per ottenere le credenziali SPID si possono trovare al seguente link: <https://www.spid.gov.it/>);
- con Carta Sanitaria Elettronica;
- con Carta Identità Elettronica.

E' comunque possibile, in via residuale, utilizzare le credenziali di accesso 055055 (di cui si è già in possesso).

L'utente proveniente da altra nazione può recarsi anche presso lo **SPORTELLO IMMIGRAZIONE** in Via Baracca n. 150/P; per informazioni 0552767078 – 0552767079 email: immigr@comune.fi.it oppure consultare il seguente link: <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/sportello-immigrazione-0>

Per la compilazione della domanda di agevolazione tariffaria, attenersi alle seguenti istruzioni:

Istruzioni per compilare online la domanda di agevolazione tariffaria (ITALIANO): https://servizi.comune.fi.it/sites/www.comune.fi.it/files/it_come_compilare_online_domanda_agevolazione_1.pdf

Istruzioni per compilare online la domanda di agevolazione tariffaria (ENGLISH): https://servizi.comune.fi.it/sites/www.comune.fi.it/files/en_how_to_complete_online_domanda_di_agevolazione_tariffaria_1.pdf

Istruzioni per compilare online la domanda di agevolazione tariffaria (ESPANOL): https://servizi.comune.fi.it/sites/www.comune.fi.it/files/es_como_rellonar_online_domanda_di_agevolazione_tariffaria_1.pdf

Istruzioni per compilare online la domanda di agevolazione tariffaria (ARABIC): https://servizi.comune.fi.it/sites/www.comune.fi.it/files/arabo_domanda_agevolazione.pdf

Istruzioni per compilare online la domanda di agevolazione tariffaria (CHINA): https://servizi.comune.fi.it/sites/www.comune.fi.it/files/cinese_domanda_agevolazione.pdf

ATTENZIONE: alla fine della compilazione della domanda, arriverà al vostro indirizzo e-mail la ricevuta dell'effettiva compilazione che dovrete conservare. La ricevuta non deve essere inviata alla Direzione Istruzione che riceverà la vostra domanda automaticamente.

NB: L'AGEVOLAZIONE NON HA EFFETTI RETROATTIVI, PERTANTO LA COMPILAZIONE SARA' VALIDA DAL PRIMO GIORNO DEL MESE IN CUI AVVIENE LA COMPILAZIONE ONLINE.

2. E' sufficiente allegare alla mail l'ISEE per ottenere il beneficio tariffario?

Per ottenere una riduzione della tariffa della mensa scolastica **NON** è sufficiente fare l'ISEE ma deve essere presentata la "Domanda di agevolazione tariffaria". L'ISEE serve solo per determinare la fascia di reddito ma senza la presentazione della domanda online da parte del cittadino il Comune di Firenze applicherà la tariffa massima prevista per il servizio richiesto. Per la compilazione della domanda di agevolazione tariffaria si rinvia alla [faq n. 1 - Come ottenere agevolazioni tariffarie \(come pagare meno la refezione, i trasporti scolastici, il pre e post scuola\)?](#)

3. Per la quota di iscrizione alla mensa scolastica è prevista una riduzione o un esonero?

Per la quota di iscrizione al servizio mensa scolastica non è prevista nessuna riduzione.

4. Come si scarica l'attestazione dei pagamenti dei bollettini?

L'attestazione dei pagamenti dei servizi supporto alla scuola (refezione scolastica, pre/post scuola e trasporti) può essere scaricata nel seguente modo:

1. accedere ad Internet;
2. digitare e /o copiare il seguente link nella sezione “cerca/trova” del proprio motore di ricerca: <https://servizi.055055.it/attestazionepagamentife/>
3. leggere e approvare l’informativa spuntando la casellina in corrispondenza del campo "ACCETTO" in fondo alla pagina;
4. cliccare sulla voce "AVANTI";
5. scrivere il codice fiscale e il “codice della persona pagante” (il codice della “persona pagante” è scritto nei bollettini inviati mensilmente o – in caso di domiciliazione bancaria – nella e-mail di comunicazione di addebito); ATTENZIONE: se durante il periodo selezionato i bollettini sono stati intestati a persone diverse, si dovrà ripetere l’operazione con entrambi i codici fiscali e “codici delle persone paganti” che si sono alternate;
6. è possibile togliere il nominativo della persona pagante dall’attestazione semplicemente spuntando la voce “mostra la persona pagante sull’attestazione”;
7. cliccare sulla voce "CERCA", il sistema elaborerà l’attestazione dell’anno solare 2019, che può essere scaricata in PDF, cliccando su “scarica attestazione”;
8. se invece si vogliono visualizzare i pagamenti relativi ad altri periodi si deve cliccare su: “+Seleziona periodo pagamenti” – “seleziona un periodo” e poi inserire le date in cui i pagamenti sono stati effettuati. ATTENZIONE: l’attestazione certifica i pagamenti realmente effettuati nel periodo di riferimento: es. se un bollettino del 2019 è stato pagato nel 2020, nell’attestazione del 2019 non comparirà;
9. cliccare sulla voce "CERCA", il sistema elaborerà l’attestazione che può essere scaricata in PDF, cliccando su “scarica attestazione”.

5. Come cambiare intestatario del bollettino?

Per procedere alla **variazione della persona pagante** è sufficiente compilare il modulo scaricabile al seguente link: <https://servizi.055055.it/gdfe/docs/gd:modulo/105104e1-baab-46bb-9468-3dd201378539?ente=048017&imgpreview=imgpreview:1570604608379>

Dopo essere entrati nella pagina cliccare su “Scarica”

Il modulo debitamente compilato e firmato deve essere restituito per email con allegati i documenti di identità dei genitori dell'alunna/o altrimenti la richiesta è irricevibile.

I bollettini già emessi non possono essere ristampati con nominativo diverso.

Modulo e documenti devono essere inviati alla email: tariffe.servizioscolastici@comune.fi.it

Si ricorda che:

- La mancanza di uno o più documenti comporta la irricevibilità della richiesta.
- Il modulo va compilato per ogni figlio/a.
- Salvo il caso in cui l’intestatario del bollettino abbia effettuato l’addebito sul conto corrente, la domanda di agevolazione tariffaria e l’iscrizione a scuola, eseguita da persona diversa dalla persona pagante automaticamente fa mutare l’intestatario del bollettino. Quest’ultimo sarà intestato a chi ha effettuato le due operazioni indicate.

6. Come mai è variata la persona pagante?

La variazione dell’intestazione dei bollettini viene effettuata, dal Servizio competente - di Supporto alla scuola – Ufficio Tariffe, solo ed esclusivamente in presenza della richiesta esplicita attraverso il

modulo di richiesta della variazione persona pagante a firma congiunta dei genitori, come descritto nella **faq n. 6 - Come cambiare intestatario del bollettino?**

In tutti gli altri casi la variazione può essere effettuata:

- dalla scuola (es: iscrizione al nuovo ciclo scolastico effettuata da parte del genitore non intestatario);
- a seguito della presentazione della domanda di agevolazione tariffaria da parte del genitore non intestatario (quindi se il genitore non intestatario del bollettino compila domanda di agevolazione tariffaria, dal mese successivo si ritrova automaticamente il bollettino mensa intestato).

7. Come cambiare indirizzo di recapito dei bollettini?

Per procedere alla variazione di indirizzo di recapito dei bollettini è sufficiente compilare il modulo scaricabile al seguente link: <https://servizi.055055.it/gdfe/docs/gd:modulo/f115b86f-72da-486f-9172-08cff17d9cfd?ente=048017&imgpreview=imgpreview:1570563719074>

Dopo essere entrati nella pagina cliccare su “Scarica”.

Il modulo debitamente compilato e firmato deve essere inviato insieme al documento di identità al seguente indirizzo email: tariffe.serviziscolastici@comune.fi.it

8. Quali sono le modalità per pagare i servizi di supporto alla scuola (refezione scolastica, pre/post scuola e trasporti)?

In attesa del nuovo sistema di pagamento PAGOPA per le quote relative all’anno scolastico 2019/2020 si può pagare tramite: bollettino postale, home banking, bonifico, App Scuola Mobile.

Resta comunque possibile per il futuro il sistema di pagamento di domiciliazione bancaria con addebito sul conto corrente (SDD).

9. Cosa fare in caso di bollettini smarriti, non arrivati o dimenticati?

E’ possibile richiedere i bollettini dell’anno scolastico in corso, che non siano arrivati o siano stati smarriti o dimenticati, al seguente indirizzo email: tariffe.serviziscolastici@comune.fi.it

Si fa presente che è possibile domiciliare presso la propria banca il pagamento della mensa per evitare che, a causa di mancate recezioni di posta ordinaria (che non dipendono da questa Amministrazione) e/o smarrimenti dei bollettini, si provochi un ritardo nei pagamenti. Per effettuare la domiciliazione bancaria sul proprio conto corrente vedi la **faq n. 11 - Come domiciliare il pagamento della mensa in banca?**

10. Come domiciliare il pagamento della mensa in banca?

Per procedere alla domiciliazione bancaria è sufficiente compilare il modulo scaricabile al seguente link: <https://servizi.055055.it/gdfe/docs/gd:modulo/150ab557-4be5-4579-9e25-edfa393da337?ente=048017&imgpreview=imgpreview:1570718232961>

Dopo essere entrati sulla pagina cliccare su “Scarica”.

Il modulo debitamente compilato e firmato deve essere inviato insieme al documento di identità del firmatario a questo indirizzo mail: domiciliazione.serviziscolastici@comune.fi.it

11. Come modificare l'IBAN per la domiciliazione bancaria oppure revocare la domiciliazione bancaria.

Per procedere alla modifica dell'IBAN, oppure per revocare la domiciliazione bancaria è sufficiente compilare il modulo scaricabile al seguente link:

<https://servizi.055055.it/gdfe/docs/gd:modulo/9d5be29f-86c4-4d4c-a96f-46f03bbe1a7f?ente=048017&imgpreview=imgpreview:1570706978508>

Dopo essere entrati sulla pagina cliccare su "Scarica"

Il modulo debitamente compilato e firmato deve essere inviato insieme al documento di identità del firmatario a questo indirizzo mail: domiciliazione.serviziscolastici@comune.fi.it

12. E' possibile rateizzare le quote insolute?

La rateizzazione delle quote insolute è possibile solo nella fase conclusiva del procedimento definito di "riscossione coattiva" quando al soggetto è arrivata l'ingiunzione di pagamento.

13. Informazioni sull'ingiunzione di pagamento.

Per ottenere informazioni sull'ingiunzione di pagamento e sulla richiesta di rateizzazione:

- Contact Center 055055 attivo dal lunedì al sabato dalle 8 alle 20.
- Pagina web all'indirizzo: <http://riscossione.comune.fi.it>

14. Si possono avere informazioni sullo stato dei pagamenti anche se non sono persona pagante?

Lo stato dei pagamenti può essere richiesto solo dalla persona intestataria dei bollettini.

15. L'importo riportato nell'attestazione dei pagamenti è inferiore rispetto a quello pagato per i servizi di supporto alla scuola.

La differenza può dipendere da due fattori:

- durante l'anno solare 2019 la persona pagante è mutata. In questo caso l'operazione va ripetuta per ogni persona pagante che nel corso dell'anno ha avuto i bollettini intestati;
- oppure alcuni bollettini del 2019 sono stati pagati nel 2020. I bollettini pagati nell'anno solare 2019 (anche se si riferiscono all'anno solare 2018) non compaiono nell'attestazione dei pagamenti dell'anno solare 2019.

In entrambi i casi deve provvedere a fare un riscontro per verificare:

- chi era l'intestatario dei bollettini durante tutto l'anno 2019;
- la data di pagamento di ogni singolo bollettino.

Se ha pagato con addebito sul conto corrente deve ricercare le mail che gli sono pervenute dall'indirizzo: domiciliazione.serviziscolastici@comune.fi.it

16. App Scuola Mobile

Per maggiori informazioni e per scaricare l'APP Scuola mobile del Comune di Firenze, visitare il sito: <http://app.comune.fi.it/app/a0002.html>

17. Come fare richiesta di accesso agli atti

La richiesta di Accesso agli Atti deve essere formalizzata. Per le informazioni di dettaglio si veda la scheda servizi al seguente link: <http://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/accesso-agli-atti>