



### **Modalità pagamento Servizio Trasporto Scolastico**

A partire dall'anno scolastico 2018/2019 l'Amministrazione Comunale di Portomaggiore ha previsto un sistema di pagamento informatizzato per usufruire del Servizio di trasporto scolastico.

In collaborazione con **Pastel** per pagare la retta mensile ogni genitore dovrà provvedere alla iscrizione on line associata al singolo bambino.



Il sistema Pastel è un sistema automatico dove il genitore deve compiere le proprie operazioni in assoluta autonomia, l'intervento di Pastel è dovuto solo in caso intervenissero problematiche di sistema o la richiesta non fosse prevista all'interno delle F.A.Q.

### **ISCRIZIONE ON LINE**

L'iscrizione on line è obbligatoria per tutti i bambini che utilizzano il servizio di trasporto scolastico.

Per iscriverti collegati al sito:

**portale.pastel.it**

e segui attentamente le istruzioni.

Il portale è accessibile anche attraverso una App disponibile per il sistema Android e Apple Store.

### **MODALITA' DI PAGAMENTO**

Il pagamento della tariffa mensile per la fruizione del servizio di trasporto scolastico deve essere fatto entro il 5 del mese successivo mediante una delle modalità di seguito indicate.

Il genitore si deve pertanto accertare che entro il 5 del mese sia sempre presente credito sufficiente per pagare la tariffa mensile del servizio.

**Il pagamento può essere effettuato esclusivamente con pagoPA accedendo da PC al portale PASTEL con le proprie credenziali.**

Prima di effettuare il pagamento si consiglia di cliccare, in successione, dal proprio account PASTEL, le voci Menù – FAQ e Documenti – Metodo di pagamento mensa, all'interno del quale troverete ulteriori informazioni sul pagoPA.

Troverete inoltre un apposito LINK dal quale potrete scaricare un breve guida che spiega come effettuare i pagamenti con pagoPA da PASTEL.

### **COMUNICAZIONI**

Ogni comunicazione è vagliata da un operatore e Pastel garantisce la risposta entro 3 giorni lavorativi.

Nel sistema di pagamento del servizio collaborano più operatori con competenze assolutamente differenti. Affinchè l'informazione arrivi all'ufficio competente, il genitore è obbligato a seguire il processo di comunicazione corretto, in caso contrario la segnalazione sarà scartata dal sistema.

### **Segreteria telefonica - 0497968866**

La segreteria telefonica è dedicata solo alla comunicazione di problematiche riferite al pagamento del servizio di trasporto. Il numero non può essere utilizzato dal genitore per chiedere di essere ricontattato o chiedere informazioni già presenti nel web.

### **SMS - 3382154951**

Le richieste inviate via SMS non possono riguardare le spiegazioni sull'utilizzo della APP o del WEB e l'invio di estratti conto.

### **SMS automatici - 3382154951**

Il sistema Pastel prevede l'invio di risposte automatiche se il genitore fa la richiesta inviando l'SMS esattamente come richiesto dal sistema, in caso contrario il sistema automaticamente lo elimina.

Esempio: inviando solo S si ottiene il saldo.

A seguito si riportano tutte le risposte che il genitore può ottenere in modo automatico.

**A:** si riceve l'importo complessivo da versare per completare l'anno scolastico.

**N:** si riceve lo Status dei bambini iscritti al pagamento del servizio di trasporto.

**S:** si riceve il Saldo

**T:** si ricevono i numeri telefonici registrati del proprio profilo in Pastel

**U:** si riceve l'ultimo versamento effettuato

### **Comunicazioni via e-mail – Scuole@pastel.it**

Le comunicazioni via e-mail devono essere inviate dall'indirizzo registrato nel profilo del genitore all'interno di Pastel, in caso di utilizzo di altro indirizzo non saranno lette dal sistema.

Nell'oggetto della e-mail deve essere inserito il numero di telefono registrato nel vostro profilo in Pastel.

Attraverso la e-mail non è possibile:

- chiedere informazioni non previste dalla procedura all'interno del sistema Pastel;
- chiedere informazioni già presenti nel profilo del genitore in Pastel;
- comunicare le rinunce/sospensioni del servizio;
- chiedere modifiche al proprio profilo genitore.

### **F.A.Q. frequently asked question**

Le FAQ contengono un elenco delle domande più frequenti con le relative risposte.