

GUÍA DE COMUNICACIÓN

AUSENCIAS DE UN DÍA

CÓMO COMUNICAR LA AUSENCIA

Los padres **TIENEN QUE** comunicar la ausencia de su hijo mediante una llamada telefónica **GRATUITA**

CUÁNDO

La llamada para comunicar la ausencia del niño tiene que realizarse **entre las 15:00 horas** del día anterior a la ausencia y **las 9:00 horas** del día en que el niño estará ausente.

La llamada es **gratuita** y tiene que realizarse **utilizando el número de teléfono móvil comunicado en el momento de la inscripción en el portal KEY REF**. Si el número ha cambiado o ya no está activo, tiene que comunicarse inmediatamente a la Oficina de Comedores Escolares del Ayuntamiento de Anzio para que se corrija en el portal, o bien puede modificarlo usted mismo desde su perfil, cambiando el número de teléfono móvil, que estará activo para las comunicaciones a partir del día siguiente.

Los padres pueden comunicar un segundo o tercer número de teléfono al Ayuntamiento a través del correo electrónico refezione.scolastica@comune.anzio.roma.it para que la notificación de la ausencia pueda realizarse desde varios números de teléfono.

Hay varios números gratuitos a los que llamar: **¡CUIDADO! Los números cambian si hay más hijos inscritos en el servicio:**

- Primer hijo: **06 976 35 901**
- Segundo hijo: **06 976 35 902**
- Tercer hijo: **06 976 35 903**
- Cuarto hijo: **06 976 35 904**

El orden de los hijos se basa en la fecha de nacimiento (el mayor es el primero, el menor el último; en caso de gemelos, el orden es alfabético).

CONFIRMACIÓN DEL REGISTRO DE LA AUSENCIA

Se enviará **un correo electrónico para confirmar** si se ha registrado la ausencia por teléfono. Por favor, compruebe también su carpeta de correo no deseado.

AUSENCIAS PROLONGADAS CON LLAMADA TELEFÓNICA

Si el niño va a faltar varios días consecutivos, los padres deberán llamar por teléfono cada mañana, antes de las 9:00, siguiendo el procedimiento indicado anteriormente.

Para ausencias prolongadas, es preferible utilizar el servicio SMS.

OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR LA AUSENCIA

- Si la ausencia del niño no se comunica en los plazos y de la forma indicados, **se reservará automáticamente la comida**.
- Una vez que la comida ha sido reservada y preparada, también se contabiliza en el monedero electrónico y los padres están **obligados a pagarla**.
- **Si los padres se olvidan de comunicar la ausencia dentro del plazo establecido, la comida se preparará y, en ese momento, ya no se podrá solicitar el reembolso del coste de la comida al Ayuntamiento de Anzio.**
- **Lo mismo se aplica en caso de que el niño salga de la escuela antes de comer la comida sin haberlo comunicado previamente.**
- **La comunicación de la ausencia tiene que realizarse incluso si el niño se beneficia de la exención total del pago del servicio.**

NOTIFICACIONES INCORRECTAS

- 1) **Llamada fuera de horario:** En caso de que la llamada se realice **después de las 9:00** y antes de las 15:00 horas del día anterior, **se avisará al padre por correo electrónico de que ya no es posible cancelar la comida.**
- 2) **Número no registrado:** En caso de que la llamada para notificar la ausencia se realice desde un número no registrado en el momento de la inscripción en el servicio, **el padre no recibirá el correo electrónico, sino que se le avisará mediante un SMS (función activa hasta el 31/12/24)**, por lo que no será posible cancelar la comida.

Después de esa fecha, si no se recibe el correo electrónico, será necesario repetir la llamada hasta recibirlo. Si el problema persiste, el padre tendrá que ponerse en contacto con la oficina del comedor del Ayuntamiento para verificar el número de teléfono registrado.

- 3) **Número anónimo / oculto / desconocido:** Si la llamada para notificar la ausencia se realiza desde un número anónimo / oculto / desconocido, no será posible notificar la ausencia y el padre no recibirá ningún mensaje ni correo electrónico de confirmación o de error.