



Ente Regionale per il diritto allo Studio Universitario di Cagliari
Ente Regionale pro su deretu a S'istudiu Universitariu de Casteddu



Regolamento e Carta dei Servizi Servizio Ristorazione

Anno accademico 2026/2027

Approvato con Deliberazione del CdA n. 26 del 28.07.2026



ENTE REGIONALE PRO SU DERETU A S'ISTUDIU UNIVERSITARIU DE
ENTE REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO DI CAGLIARI



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Servizio Studenti
Ufficio Ristorazione

Allegato alla Deliberazione del CdA n. 26 del 28.07.2026

Regolamento e Carta dei Servizi del servizio di ristorazione

A.A. 2026/2027

U
E.R.S.U. CAGLIARI
E.R.S.U. Cagliari
Protocollo N.0009901/2026 del 06/08/2026

Servizio Studenti
Ufficio Ristorazione

INDICE

Art. 1 - PREMESSA	3
Art. 2 - SERVIZIO DI RISTORAZIONE	6
Art. 3 - MENSE UNIVERSITARIE	7
Art. 4 - TESSERA ERSU	7
Art. 5 - BENEFICIARI DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE	9
Art. 6 - PARTICOLARI CATEGORIE DI BENEFICIARI	10
Art. 7 - SERVIZIO DI RISTORAZIONE PER ALTRE UTENZE	12
Art. 8 - PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA STUDENTESCA AL COSTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE	13
Art. 9 - MODALITÀ DI DISTRIBUZIONE E CONSUMO DEI PASTI	16
Art. 10 - CONTROLLI DI QUALITÀ, SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E SOCIALE DEL SERVIZIO RISTORAZIONE	18
Art. 11 - GESTIONE DEI RECLAMI	19
Art. 12 - NORME DI COMPORTAMENTO E PROCEDIMENTO SANZIONATORIO	20
Art. 13 - PROCEDIMENTO SANZIONATORIO	21
Art. 14 - CENE ED EVENTI SPECIALI	22
Art. 15 - INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO	22
ALLEGATO A - MODELLO RICHIESTA MENÙ DIFFERENZIATO	25

Servizio Studenti
Ufficio Ristorazione

Art. 1 - PREMESSA

1. La presente Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di trasparenza che sancisce il costante impegno dell'Ente a verificare ed a rispettare determinati standard di qualità nello svolgimento del servizio di ristorazione erogato dalle mense universitarie.
2. La presente Carta dei Servizi non è una semplice guida, ma un documento che stabilisce un *"patto"*, un *"accordo"* fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utenza, basato su:
 - a) indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio;
 - b) promozione e informazione sul servizio; verifica del rispetto degli standard del servizio;
 - c) predisposizione di procedure di ascolto e di rilevazione della soddisfazione dell'utenza, anche tramite applicazioni informatiche, di semplice comprensione e di facile utilizzazione;
 - d) coinvolgimento e partecipazione dell'utenza alla definizione del progetto anche attraverso lo strumento di partecipazione e controllo rappresentato dalla Commissione per il Controllo delle Mense Universitarie;
 - e) diritto alla tutela esercitabile, in caso di disservizio, mediante lo strumento del reclamo.
3. I servizi dell'ERSU sono pensati per agevolare negli studi e arricchire l'esperienza umana e formativa della vita studentesca: borse di studio, residenze e mense universitarie, agevolazioni per attività culturali e sportive, servizi di supporto allo studio.
4. Gli obiettivi possono essere riassunti nel seguente modo:
 - a) informare l'utenza sui vari servizi erogati dall'Ente: in questo documento tutte le persone interessate possono trovare una descrizione dettagliata dei contenuti e delle caratteristiche del servizio di ristorazione offerto dall'Ente;
 - b) impegnare la struttura a mantenere e migliorare i servizi: tutte le caratteristiche dei servizi erogati, descritte nella presente Carta dei Servizi, costituiscono impegni vincolanti per l'Ente che, allo stesso tempo, si prefigge l'obiettivo di migliorarle nel tempo adeguandole alle esigenze dell'utenza;
 - c) verificare periodicamente, con frequenza almeno semestrale, il grado di soddisfazione dell'utenza: pertanto l'Ente si impegna a rilevare il grado di soddisfazione delle studentesse e degli studenti a fronte dei servizi erogati, ad analizzare gli eventuali scostamenti rispetto alle aspettative, a definire, se necessario, piani di miglioramento della qualità dei processi di produzione e di erogazione dei servizi e a migliorare, ove possibile, gli standard correnti.
5. I contenuti della Carta si ispirano ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994.
6. Tali principi sono:

Servizio Studenti
Ufficio Ristorazione

- a) Eguaglianza: l'Ente si impegna a garantire uniformità di trattamento e ad attenersi ai principi di uguaglianza sanciti dalla Costituzione italiana.
- b) Imparzialità: l'Ente si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso l'utenza. L'erogazione dei servizi è continua, regolare e senza interruzione.
- c) Partecipazione: l'Ente garantisce la partecipazione dell'utenza alla prestazione del servizio secondo le modalità previste dalla presente Carta dei Servizi.

7. A tal fine l'utenza:

- a) ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Ente secondo le modalità previste dalla vigente normativa;
- b) ha facoltà di presentare reclami, osservazioni, istanze e di formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

8. Efficacia ed efficienza: l'Ente, nel limite delle risorse finanziarie e della dotazione organica a disposizione, persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

9. In riferimento a quanto sopra, l'Ente, salvo imprevisti e situazioni straordinarie, considerato che la ristorazione universitaria favorisce lo studio, la cultura e la socialità della comunità accademica e studentesca, attraverso la produzione alimentare, la consumazione dei pasti e l'uso degli spazi, si impegna a:

- a) informare l'utenza attraverso il sito web www.ersucagliari.it ed ogni altro strumento informativo utile;
- b) valutare le richieste con imparzialità e secondo le disposizioni stabilite dalla normativa e dai regolamenti vigenti;
- c) applicare una corretta politica di autocontrollo igienico-alimentare, verificando gli standard igienico-sanitari: a tal fine l'Ente si avvale del servizio di un primario laboratorio accreditato che effettua le dovute analisi microbiologiche nell'ambito di operazioni di valutazione dei parametri qualitativi degli alimenti trattati nelle mense dell'Ente sia a gestione diretta sia convenzionate/appalto;
- d) garantire l'approvvigionamento di alimenti e prodotti di prima qualità;
- e) predisporre menù settimanali ampiamente articolati e differenziati anche per periodi estivi e invernali, ponendo attenzione a un equilibrato contenuto calorico e a una buona presentazione dei piatti, garantendo anche un'opportuna flessibilità nella composizione del pasto;
- f) garantire il contenimento dei tempi di attesa attraverso l'erogazione di un numero minimo di otto pasti al minuto;
- g) garantire l'erogazione del pasto a tutti coloro che si trovassero in fila dopo l'orario di distribuzione;

Servizio Studenti
Ufficio Ristorazione

- h) porre attenzione alle esigenze di persone con disabilità o affette da particolari patologie, quali ad es. celiachia, o intolleranze alimentari;
- i) adottare comportamenti di servizio tesi al perseguimento della soddisfazione della propria utenza;
- j) valutare le richieste di accesso al servizio ristorazione con imparzialità e secondo le disposizioni stabilite dalla normativa e dai regolamenti vigenti;
- k) rispettare i tempi, i criteri e le modalità di assegnazione ed erogazione del beneficio e degli eventuali pasti gratuiti, definite dal presente regolamento e dal bando unico di concorso per l'attribuzione di Borse di studio e Posti alloggio per l'anno accademico 2026/2027, compatibilmente con le risorse economiche disponibili.

10. La Carta dei Servizi si ispira e si conforma, in particolare, alle seguenti fonti normative:

- a) Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante *"Principi sulla erogazione dei servizi pubblici"*;
- b) Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, recante *"Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni"*;
- c) Legge 11 luglio 1995, n. 273, recante *"Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni"*;
- d) Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, art. 11, recante *"Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59"*;
- e) Decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito con modificazioni dalla legge n. 27/2012, che ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, la Carta dei Servizi sancendone il valore vincolante;
- f) Decreto legislativo 33/2013 che, all'art. 32, prescrive che le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblichino la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

11. Le fonti normative in materia di servizio di ristorazione comprendono:

- a) Decreto legislativo 29 marzo 2012, n. 68, recante *"Revisione della normativa di principio in materia di diritto allo studio, in attuazione della delega prevista dall'art. 5 della legge 30 dicembre 2010, n. 240"*;
- b) D.P.C.M. 9 aprile 2001, recante *"Disposizioni per l'uniformità di trattamento sul diritto agli studi universitari"*;
- c) Legge regionale 4 settembre 1987, n. 37, recante *"Norme per l'attuazione del diritto allo studio nelle Università della Sardegna"*;
- d) Decreto ministeriale 17 dicembre 2021, n. 1320, recante *"Incremento del valore delle borse di studio e requisiti di eleggibilità ai benefici per il diritto allo studio di cui al D.lgs. n. 68/2012 in applicazione dell'art. 12 del D.L. 6 novembre 2021, n. 152"*;

Servizio Studenti
Ufficio Ristorazione

- e) D.M. 11 luglio 2025, n. 477, recante *“Modalità di fruizione dei benefici del diritto allo studio in relazione alla riforma di cui al D. Lgs. n. 71 del 15 maggio 2025”*;
 - f) Decreto direttoriale MUR n. 175 del 10 febbraio 2026, recante aggiornamento per l'anno accademico 2026/2027 degli importi minimi delle borse di studio per l'accesso alla formazione superiore;
 - g) Decreto direttoriale MUR n. 176 del 10 febbraio 2026, recante aggiornamento per l'anno accademico 2026/2027 dei limiti massimi dell'ISEE e dell'ISPE per l'accesso ai benefici relativi al diritto allo studio;
 - h) Deliberazione della Giunta Regionale n. 32/31 del 24 giugno 2026, recante *“Linee di indirizzo per i bandi relativi alle borse di studio e alle azioni di sostegno a favore di studenti capaci e meritevoli privi di mezzi, inclusi gli studenti con disabilità - anno accademico 2026/2027. Bilancio 2026, Fondi regionali, SC08.6644 del CdR 00.11.02.02, PR Sardegna FSE+ 2021-2027, assegnazioni statali del FIS 2026.”*
12. In caso di modifiche delle disposizioni di cui al presente paragrafo, fermo restando l'impegno dell'ERSU al tempestivo aggiornamento della Carta dei Servizi per finalità di massima trasparenza, tali modifiche troveranno immediata e automatica applicazione, prevalendo su quanto previsto dalla Carta medesima.

Art. 2 - SERVIZIO DI RISTORAZIONE

1. Il servizio di ristorazione è gestito direttamente dall'Ente con proprio personale o indirettamente tramite appalti e convenzioni.
2. L'Ente persegue costantemente l'obiettivo di migliorare il livello qualitativo dei servizi di ristorazione garantendo:
 - a) la qualità igienico-sanitaria in applicazione delle normative comunitarie, nazionali e locali;
 - b) la qualità merceologica delle materie prime;
 - c) la qualità del menù, con particolare attenzione a:
 - I. stagionalità: due menù che ruotano su quattro settimane vengono variati con il cambiamento delle stagioni, con menù primavera-estate e menù autunno-inverno, garantendo la giusta varietà dell'offerta nell'articolazione giornaliera;
 - II. qualità del servizio, attraverso una buona qualità organolettica e di presentazione dei cibi, il contenimento dei tempi di attesa, la cura e l'attenzione per l'utenza;
 - III. l'informazione all'utenza, attraverso la pubblicazione dei menù, delle grammature e degli eventuali allergeni presenti.

Servizio Studenti
Ufficio Ristorazione

Art. 3 - MENSE UNIVERSITARIE

1. Il servizio di ristorazione, mediante gestione diretta o in appalto, è garantito dall'Ente tramite le mense di:

SEDI	TIPOLOGIA DEL SERVIZIO	POSTI A SEDERE
Via Premuda n. 10, Cagliari	Mensa tradizionale, pizzeria	448
Via Trentino, Cagliari	Mensa tradizionale, pizzeria	192
Piazza Michelangelo n. 24, Cagliari	Mensa tradizionale, fast food, pizzeria	200
Cittadella Universitaria Monserrato	Mensa tradizionale, piatti pronti da asporto (*)	320
Totale Cagliari		1.160
Viale Sardegna, 33/a, Nuoro (in convenzione)	Mensa tradizionale, pizzeria	65
Via Martiri di Belfiore 2, Oristano (in convenzione)	Mensa tradizionale	80
Totale mense decentrate		145
Totale generale		1.305

() verrà valutata la possibilità di estendere il servizio di piatti d'asporto presso le altre mense o altri punti di distribuzione*

2. Il numero di posti a sedere di cui alla precedente tabella rappresenta la capienza massima dei locali di consumo dei pasti.
3. Il servizio di ristorazione nelle mense in convenzione si ispira agli stessi principi di qualità e freschezza dei prodotti previsti per le mense di Cagliari.

Art. 4 - TESSERA ERSU

1. Per accedere al servizio di ristorazione occorre munirsi della tessera ERSU, che contiene il codice personale della persona titolare e gli altri dati necessari nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali.
2. La tessera è dematerializzata tramite strumenti informatici che, per l'accesso alle mense, generano un QR code.

Servizio Studenti
Ufficio Ristorazione

3. È stata adottata una App, denominata “*APPappai ERSU-CA*”, scaricabile sui principali store, che consente di identificare la persona titolare in modo univoco mediante la generazione di un QR code dinamico, impedendo l'utilizzo promiscuo del QR code assegnato a un'utenza da parte di terzi, anche nei casi in cui sia la stessa persona titolare ad aver fornito il proprio QR code.
4. Verrà valutata la possibilità di implementare, tramite la stessa App, la ricarica del proprio borsellino elettronico e la possibilità di accedere alle mense dell'Ente prenotando il pasto, al fine di ridurre i tempi di attesa dell'utenza, decongestionare il servizio e distribuire in modo ottimale l'utenza delle mense più affollate, nonché la possibilità di consentire la richiesta di eventuali pasti da asporto.
5. Verrà valutata anche l'implementazione, all'interno della stessa App e nella pagina personale dell'utenza nel “Portale dello Studente” (prossimamente “Portale del Diritto allo Studio”), di un modulo che consenta l'effettuazione di indagini sulla soddisfazione dell'utenza per monitorare in modo puntuale la qualità del servizio di ristorazione.
6. Le modalità tecniche di funzionamento della App sono esplicitate tramite un avviso più dettagliato predisposto dagli uffici.
7. Non sono rilasciate tessere fisiche né sono ammessi strumenti alternativi.
8. La tessera virtuale potrà essere anche utilizzata per altri servizi erogati dall'ERSU alla propria utenza, se previsto dalle disposizioni dell'Ente.
9. La tessera virtuale e il QR code sono personali e incedibili; eventuali casi di cessione a terzi o ogni utilizzo scorretto comporteranno, ai sensi del successivo art. 13, l'adozione dei provvedimenti previsti nel caso di utilizzo indebito del servizio.
10. La tessera è sempre intestata a una persona fisica e non è ammessa l'emissione di tessere anonime.
11. La tessera è rilasciata gratuitamente e ha validità sino al termine dell'anno accademico in cui è stata attivata.
12. Fanno eccezione le tessere attivate in relazione a utenze temporanee di cui all'art. 7, che possono avere una durata inferiore.
13. La tessera è immediatamente operativa sin dal momento del completamento della richiesta attraverso la procedura informatica resa disponibile dall'ERSU, che si riserva di effettuare qualunque tipo di verifica successiva e in ogni tempo su quanto dichiarato dalla persona richiedente e sul mantenimento dei necessari requisiti.
14. Per le persone che abbiano presentato l'ISEE al fine dell'attribuzione del diritto al pasto secondo le tariffe di contribuzione di cui all'art. 7.1, ferma restando l'immediata operatività della tessera con diritto di accesso alla mensa, il pasto potrà essere acquistato all'importo previsto per la fascia di reddito massima

*Servizio Studenti
Ufficio Ristorazione*

sino al momento dell'acquisizione da parte dell'Ufficio Ristorazione dell'effettivo dato ISEE, che dovrà contenere la dicitura "Si applica alle prestazioni agevolate per il diritto allo studio universitario", tramite la cooperazione applicativa con l'INPS, cui seguirà l'attribuzione della tariffa spettante in base alla fascia effettivamente posseduta.

15. Qualora, a seguito delle verifiche, risulti che la persona richiedente non sia in possesso dei requisiti previsti per il rilascio della tessera, questa viene immediatamente revocata con incameramento del credito eventualmente presente.
16. Qualora risulti che la persona, pur avendo diritto al rilascio della tessera, abbia fatto dichiarazioni non veritiere, l'Ufficio Ristorazione dell'Ente, fermo restando quanto previsto dalla legge per i casi di false dichiarazioni, provvede alle rettifiche d'ufficio eventualmente necessarie, in particolare sulle fasce tariffarie, applicando a titolo di sanzione la sospensione della tessera sino al massimo del termine dell'anno accademico in corso.
17. Qualora, a seguito delle verifiche, risulti che l'utenza abbia fruito di pasti gratuiti indebiti o a una tariffa inferiore a quella effettivamente prevista, l'Ufficio Ristorazione procede alla sospensione della tessera sino al completo ristoro da parte della persona interessata di quanto dovuto per i pasti consumati sino a tale momento.
18. Le persone titolari di tessera sono tenute, inderogabilmente, a richiederne formalmente il rinnovo mediante la compilazione e la convalida della domanda online secondo le modalità rese note annualmente dagli uffici ERSU competenti.
19. Non sono ammessi rinnovi di carattere tacito o automatico.

Art. 5 - BENEFICIARI DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

1. Possono usufruire del servizio mensa alle condizioni previste dalla presente Carta dei Servizi le studentesse e gli studenti, in possesso della tessera ERSU, regolarmente iscritti per l'AA in corso, ai corsi di:
 - a) laurea;
 - b) laurea magistrale a ciclo unico;
 - c) laurea magistrale biennale;
 - d) specializzazione di durata almeno biennale (ad eccezione di quelli dell'area medica di cui al decreto legislativo 17 agosto 1999, n. 368).
 - e) dottorato di ricerca attivati ai sensi del decreto legislativo 3 luglio 1998, n. 210, articolo 4;
 - f) del Conservatorio Statale di Musica di Cagliari, che ha attivato i corsi di: triennio di primo livello e biennio di secondo livello;
 - g) della Pontificia Facoltà Teologica della Sardegna;

*Servizio Studenti
Ufficio Ristorazione*

- h) dell'Istituto Superiore di Scienze Religiose sede di Cagliari.
 - i) le studentesse e gli studenti iscritte/i ai corsi degli istituti di istruzione terziaria equiparati alle università aventi valore legale o livello equivalente a quello universitario, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.
2. Possono altresì usufruire del servizio di ristorazione:
- a) accompagnatrici e accompagnatori di persone con disabilità, alle condizioni di cui all'art. 6;
 - b) le altre utenze, come specificato al successivo art. 7.
3. L'accesso al servizio di ristorazione è consentito esclusivamente alle studentesse e agli studenti in possesso del requisito della iscrizione secondo quanto sopra indicato; al momento del conseguimento del titolo di studio viene meno il requisito dell'iscrizione e, pertanto, l'utente è tenuto ad astenersi dall'utilizzare il servizio di ristorazione, con conseguente sospensione della tessera mensa.
4. L'ERSU effettuerà controlli incrociati per verificare l'eventuale fruizione del servizio mensa successivamente al conseguimento del titolo di studio e procederà all'adozione, ai sensi del successivo art. 13, dei provvedimenti previsti nel caso di utilizzo indebito del servizio.
5. La tessera mensa potrà essere riattivata, con l'attribuzione della fascia prevista dalla Carta dei Servizi, previa presentazione della documentazione attestante l'eventuale prosecuzione del percorso universitario (iscrizione a un nuovo corso di laurea, a una scuola di specializzazione, a un dottorato di ricerca o a un master, etc.).

Art. 6 - PARTICOLARI CATEGORIE DI BENEFICIARI

1. Le studentesse e gli studenti beneficiari di borsa di studio hanno diritto a usufruire del servizio ristorazione con le modalità definite sulla base delle linee di indirizzo adottate dalla Giunta Regionale. Per l'anno accademico in corso è stabilito quanto segue:
- a) studenti e studentesse fuori sede: n. 275 pasti gratuiti per l'intero anno accademico, con un massimo di due pasti giornalieri, a fronte della riduzione della borsa di studio prevista dal bando;
 - b) studenti e studentesse con lo status di pendolare: n. 138 pasti gratuiti per l'intero anno accademico, con un massimo di due pasti giornalieri, a fronte della riduzione della borsa di studio prevista dal bando;
 - c) studenti e studentesse in sede: un pasto gratuito al giorno.
2. Il costo complessivo dei pasti sarà coperto, per le studentesse e gli studenti fuori sede e pendolari, dalla quota borsa di studio in servizio mensa e da una quota integrativa a carico dell'ERSU Cagliari; per le studentesse e gli studenti in sede è a carico dell'Ente.

*Servizio Studenti
Ufficio Ristorazione*

3. Le persone presenti nella graduatoria della borsa di studio, non beneficiari per esaurimento delle disponibilità finanziarie, possono usufruire del servizio ristorazione con le seguenti modalità:
 - a) iscritte al primo anno: partecipano al costo del pasto nella prima fascia di reddito;
 - b) iscritte agli anni successivi: usufruiscono gratuitamente e senza limiti del servizio ristorazione.
4. Le studentesse e gli studenti con disabilità, con percentuale debitamente certificata, fatto salvo quanto previsto al primo comma del presente articolo per le studentesse e gli studenti beneficiari di borsa di studio, possono usufruire del servizio ristorazione beneficiando di due pasti al giorno se rientrano nelle seguenti casistiche:
 - a) sono ospiti presso le residenze universitarie dell'ERSU di Cagliari;
 - b) hanno un'invaldità pari o superiore al 66%;
 - c) hanno un'invaldità non inferiore al 45% e presentano i requisiti di reddito previsti per la borsa di studio.
5. Le accompagnatrici e gli accompagnatori di persone con disabilità in situazione di gravità, debitamente certificata ai sensi dell'art. 3, comma 3, della legge n. 104/1992, possono accedere al servizio mensa a titolo gratuito.
6. Per le finalità di cui al precedente comma, la persona con disabilità deve presentare apposita istanza con la relativa certificazione, indicando il nominativo o i nominativi, in numero massimo di tre, degli accompagnatori, fermo restando che l'accesso alla mensa è consentito a un solo accompagnatore per volta.
7. L'accompagnatore designato potrà accedere alla mensa con le modalità che saranno rese note dal Servizio.
8. La documentazione relativa all'accesso degli accompagnatori sarà conservata per un periodo massimo di 5 anni a decorrere dall'ultima richiesta di accesso al servizio mensa della persona interessata. Trascorso tale periodo, la documentazione informatica verrà cancellata e quella cartacea distrutta.
9. Le studentesse e gli studenti collaboratori adibiti dall'ERSU all'accompagnamento delle studentesse e degli studenti con disabilità, a prescindere dal grado di disabilità, fruiscono dei pasti gratuitamente munendosi di tessera ERSU personale.
10. Alle studentesse e agli studenti collaboratori sono equiparati i volontari del servizio civile eventualmente assegnati all'ERSU.
11. Le persone iscritte al cosiddetto "semestre filtro" dei corsi di laurea magistrale a ciclo unico in Medicina e Chirurgia e in Odontoiatria e Protesi Dentaria, in lingua italiana, della Facoltà di Medicina e Chirurgia, attivati dall'Università degli Studi di Cagliari, composto da almeno il 51% di attività didattiche in presenza, potranno usufruire del servizio ristorazione con le modalità previste dal presente regolamento.

Servizio Studenti
Ufficio Ristorazione

Art. 7 - SERVIZIO DI RISTORAZIONE PER ALTRE UTENZE

1. Accedono al servizio mensa al costo previsto per la fascia di reddito più elevata, pari a euro **5,19**:
 - a) I/le beneficiari/e di borsa di studio dell'Università e degli Enti pubblici di ricerca che operano o collaborano con l'Università di Cagliari (CNR, INAF, INFN, MoSoS, etc.);
 - b) le studentesse e gli studenti già in possesso di laurea iscritti ad un altro corso di pari livello;
 - c) le studentesse e gli studenti frequentanti master di primo e di secondo livello dell'Università degli Studi di Cagliari che si tengono in sedi di corsi di laurea (per l'AA 2026/27: Cagliari, Oristano, Nuoro, Olbia e Pavia), corsi T.F.A. (Tirocinio Formativo Attivo) per il sostegno, nonché eventuali corsi singoli, per il periodo strettamente necessario alla frequenza del master e dei corsi singoli;
 - d) l'utenza dell'E.R.S.U. di Sassari, ospite per motivi di studio debitamente documentati, nella città di Cagliari, per il periodo strettamente necessario all'effettuazione della predetta attività.
2. Accede al servizio mensa al costo di euro **7,00**:
 - a) il personale dipendente dell'ERSU di Cagliari.
3. Accedono al servizio mensa al costo reale, pari a euro **8,11**:
 - a) le studentesse e gli studenti pendolari delle Scuole Secondarie di secondo grado con sede in Cagliari;
 - b) le studentesse e gli studenti delle scuole dell'obbligo e superiori partecipanti a viaggi di studio o culturali nella città di Cagliari;
 - c) le studentesse e gli studenti universitari comunitari ed extracomunitari partecipanti ad iniziative di scambio culturale non riconducibili al programma Erasmus Plus;
 - d) le studentesse e gli studenti di altri atenei ospiti per brevi soggiorni;
 - e) le giovani persone straniere partecipanti a programmi di mobilità, culturali e di volontariato;
 - f) il personale non docente dell'Università di Cagliari e degli Enti pubblici di ricerca;
 - g) le ricercatrici e i ricercatori a tempo determinato e titolari di assegni di ricerca dell'Università di Cagliari;
 - h) il corpo docente universitario;
 - i) eventuali altre utenze da convenzionare ai sensi dell'art. 39 della L.R. 37/1987.
4. Accedono al servizio mensa al costo previsto per la fascia media, pari a euro **3,76**:
 - a) le studentesse e gli studenti universitari partecipanti ad iniziative di scambi europei per lo studio o l'effettuazione di un tirocinio in un paese membro dell'Unione Europea, nell'ambito del programma Erasmus Plus o di iniziative omologhe.
5. Accedono al servizio mensa le studentesse e gli studenti iscritti a master universitari di primo e di secondo livello dell'Università degli Studi di Cagliari che si svolgono in sedi nelle quali non sono attivi corsi di laurea (per l'A.A. 2026/2027: Cagliari, Oristano, Nuoro, Olbia e Pavia), previa valutazione della sostenibilità

Servizio Studenti
Ufficio Ristorazione

economica del servizio. Il costo di accesso è stabilito con deliberazione del Consiglio di Amministrazione dell'ERSU di Cagliari, tenuto conto, qualora il servizio sia erogato presso strutture convenzionate o affidato a operatori diversi dal gestore del servizio di ristorazione collettiva dell'Ente, delle condizioni economiche previste dai relativi rapporti contrattuali.

6. Anche per le utenze di cui al presente articolo è obbligatorio il rilascio della tessera mensa individuale, il cui periodo di validità è strettamente legato al mantenimento dei requisiti di cui al presente paragrafo e comunque non può superare il limite di cui al paragrafo 4.1.
7. Nel caso di accesso alla mensa di gruppi organizzati, debitamente autorizzati dal Servizio Studenti dell'Ente, è consentito l'utilizzo di un'unica tessera cumulativa intestata al soggetto responsabile che ne fa richiesta, nel rispetto di quanto previsto dal comma precedente per quanto attiene alla durata.
8. In deroga a quanto stabilito dalla presente Carta, il personale ERSU Cagliari può, in alternativa alla tessera, utilizzare i buoni pasto rilasciati dall'Amministrazione.
9. Non è in nessun caso consentito l'accesso al servizio di ristorazione a soggetti non individuati dalla presente Carta dei Servizi.

Art. 8 - PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA STUDENTESCA AL COSTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

1. Il prezzo dei pasti è determinato per ciascuna persona utente in base all'ISEEU e agli anni di carriera universitaria.
2. Le tariffe, per fasce di reddito, delle studentesse e degli studenti con un numero di anni di carriera non superiore alla durata legale del corso di studi più due a partire dall'anno di prima iscrizione, sono le seguenti:

Contribuzione utenza A.A. 2026/2027		
FASCIA	ISEEU	Tariffe modulate sulla base della delibera R.A.S n. 32/31 del 24.06.2026
prima	fino a 18.893,25 euro (2/3 soglia ISEEU per borsa)	2,66 €
seconda	da 18.893,26 a 28.339,88 euro (soglia ISEEU borsa)	3,37 €
terza	da 28.339,89 a euro 38.090,53	3,76 €
quarta	da 38.090,54 a euro 52.374,48	4,23 €
quinta	oltre 52.374,48 euro	5,19 €

3. Le studentesse e gli studenti con un numero di anni di carriera superiore a due e sino a quattro rispetto alla durata legale del corso di studi possono usufruire del pasto al prezzo della fascia immediatamente successiva a quella di appartenenza per reddito.

*Servizio Studenti
Ufficio Ristorazione*

4. Le studentesse e gli studenti con un numero di anni di carriera superiore a quattro, rispetto alla durata legale del corso di studi, possono usufruire del pasto con la penalizzazione di due fasce rispetto a quella di appartenenza per reddito.
5. Gli anni di carriera sono computati in base all'anno di prima iscrizione, così come previsto per la concessione dei servizi attribuiti per concorso.
6. Il calcolo degli anni di carriera è effettuato secondo i criteri previsti per la concessione dei benefici e dei servizi attribuiti tramite procedura concorsuale. Ai fini dell'applicazione della presente disposizione, si considerano:
 - a) corsi di primo livello: i corsi di laurea triennale, compresi quelli del precedente ordinamento universitario (ante DM 509/1999), e i corsi di laurea a ciclo unico;
 - b) corsi di secondo livello: i corsi di laurea magistrale biennale e i corsi di laurea specialistica del precedente ordinamento universitario (ante DM 509/1999);
 - c) corsi di terzo livello: i corsi di specializzazione universitaria di durata almeno biennale e i corsi di dottorato di ricerca.
7. Le studentesse e gli studenti che presentano la domanda di accesso alla mensa e non indicano i dati dell'attestazione ISEEU vengono inseriti nella quinta fascia.
8. Le/gli iscritte/i al dottorato di ricerca, dottorato di ricerca di interesse nazionale, in forma associata attivato dall'Università degli Studi di Cagliari previa stipula di una convenzione tra atenei, nel rispetto delle linee guida in materia di accreditamento dei dottorati di ricerca, a differenza degli altri utenti, possono produrre il cosiddetto "ISEE ristretto".
9. Le studentesse e gli studenti stranieri in condizioni di particolare disagio economico, opportunamente documentate, possono accedere gratuitamente al servizio di ristorazione, potendo usufruire fino a due pasti al giorno per ciascun giorno di apertura delle mense, se non beneficiari/e di borsa di studio concessa dall'ERSU o da altri Enti o Istituzioni per il corrente anno accademico
10. Per la documentazione da presentare all'Ufficio Ristorazione per la valutazione della condizione economica e patrimoniale, che dovrà contenere l'esplicita indicazione relativa allo stato di disagio economico, si fa rinvio al bando di concorso per l'assegnazione di borse di studio e posti alloggio.
11. I pasti vengono acquistati alle tariffe previste dalla presente Carta dei Servizi.
12. Per procedere all'acquisto è necessario che ogni utente disponga del necessario credito sulla propria tessera, che opera con la modalità del borsellino elettronico.

Servizio Studenti
Ufficio Ristorazione

13. Le ricariche del borsellino elettronico avvengono dalla propria area personale del “Portale dello Studente” o, in seguito ad eventuale implementazione, con la App denominata “APPappai ERSU-CA”, tramite il sistema PagoPA, all’indirizzo <https://www.pagopa.gov.it/>.
14. La ricarica del borsellino elettronico è ammessa entro i limiti di importo massimi definiti dal Servizio Studenti.
15. In caso di operazioni di ricarica effettuate tramite PagoPA, l’utenza è invitata a verificare sul portale della propria banca l’esito dell’operazione ed eventualmente a scaricare la ricevuta del pagamento PagoPA, utile per eventuali verifiche successive, e a rivolgersi al proprio istituto bancario per richiedere lo storno dell’eventuale addebito.
16. È possibile visionare tutti i pagamenti relativi alle ricariche del borsellino elettronico anche tramite il sito <https://pagopa.regione.sardegna.it/>.
17. Il sistema PagoPA dispone di un termine massimo di 72 ore per comunicare all’ERSU l’esito dell’avvenuto pagamento. Pertanto, eventuali segnalazioni dovranno essere inoltrate solo decorso tale termine.
18. Tutti i pasti devono essere assegnati a una persona titolare debitamente registrata nel sistema informativo di gestione delle mense; non è ammessa la vendita di pasti anonimi.
19. Nel caso di gruppi autorizzati all’accesso alla mensa si applica quanto previsto dall’art. 7, comma 7, della presente Carta dei Servizi.
20. Nei casi in cui le disposizioni regionali o la presente Carta dei Servizi prevedano il diritto di determinate categorie di utenti a un determinato numero di pasti giornalieri o annuali, questi sono garantiti previo accertamento dei requisiti previsti, sempre tramite l’utilizzo della tessera virtuale ERSU.
21. L’Ente non rimborserà il controvalore di eventuali crediti presenti, per qualsiasi motivo, sul borsellino elettronico; non è ammesso il rimborso del controvalore dei pasti borsa non consumati al termine dell’anno accademico.
22. Trascorsi 5 anni dall’ultimo utilizzo della tessera mensa, il credito eventualmente presente sul borsellino elettronico verrà eliminato senza diritto ad alcun rimborso.
23. Qualora alla data del 1° ottobre non risultino approvate le graduatorie definitive per l’attribuzione delle borse di studio, le studentesse e gli studenti regolarmente iscritti all’Università potranno usufruire, sino alla data di approvazione delle suddette graduatorie, dei pasti gratuiti, a vario titolo spettanti, per l’anno accademico precedente eventualmente non fruiti entro il termine dello stesso.

Servizio Studenti
Ufficio Ristorazione

Art. 9 - MODALITÀ DI DISTRIBUZIONE E CONSUMO DEI PASTI

1. La distribuzione dei pasti, con esclusione della domenica, dei giorni festivi e dei periodi di interruzione specificati di seguito, rispetta due turni giornalieri di erogazione:

Mense	Giorni di apertura settimanale	Servizio reso	Orario erogazione pasti	Giornate medie di apertura (*)
Via Premuda, 10, Cagliari	Dal lunedì al sabato	Pranzo, cena	12.00/14.30; 19.00/21.00 (ora solare); 19.15/21.15 (ora legale)	240
Via Trentino, Cagliari	Tutti i giorni, compresa la domenica, escluse le feste nazionali	Pranzo, cena	12.00/14.30; 19.00/21.00 (ora solare); 19.15/21.15 (ora legale)	290
Piazza Michelangelo, 24, Cagliari	Dal lunedì al sabato	Pranzo, cena	12.00/14.30; 19.00/21.00 (ora solare); 19.15/21.15 (ora legale)	240
Cittadella universitaria Monserrato	Dal lunedì al venerdì	Solo pranzo	12.00/14.30	200
Via Sardegna, 33/a, Nuoro	Dal lunedì al sabato	Pranzo, cena	12.00/14.30; 19.00/21.00	65
Via Martiri di Belfiore, 2, Oristano	Dal lunedì al sabato	Pranzo, cena	12.00/14.30; 19.00/21.00	240

(*) Dato orientativo che può variare a seconda del calendario delle festività.

2. Il servizio di ristorazione viene di norma interrotto nei seguenti periodi:
 - a) estiva: tutto il mese di agosto;
 - b) natalizia: dal 20 dicembre all'8 gennaio;
 - c) pasquale: dal giovedì antecedente la Pasqua al mercoledì successivo.
3. In ogni caso, i calendari di operatività, stabiliti sulla base del vigente capitolato d'appalto del servizio ristorazione, saranno resi noti con congruo preavviso.
4. Presso la mensa di via Trentino il servizio viene garantito per tutti i giorni della settimana anche nei giorni non lavorativi, con eccezione delle festività nazionali. Le restanti strutture non forniscono servizi la domenica.
5. Il pasto è composto da:
 - a) un primo piatto;
 - b) un secondo piatto;
 - c) un contorno;
 - d) una porzione di frutta;
 - e) una porzione di pane.

Servizio Studenti
Ufficio Ristorazione

6. Sono disponibili, a corredo del pasto, appositi erogatori di olio extravergine di oliva, aceto, ketchup, maionese e sale in monoporzione. Le grammature da erogare sono riportate nel menù del giorno, esposto agli ingressi e disponibile su apposita App sullo smartphone; la lista di scambio degli alimenti, di cui al successivo paragrafo 8.1.1., è sempre consultabile in bacheca.
7. Presso le mense di via Premuda, via Trentino e piazza Michelangelo è disponibile anche il servizio pizzeria, che eroga un pasto alternativo con i seguenti abbinamenti:
 - a) una pizza offerta in almeno tre diversi tipi (su richiesta mozzarella senza lattosio);
 - b) una bibita in lattina (sempre disponibili almeno chinotto, aranciata, Cola);
 - c) una porzione di frutta/dessert oppure, a seconda della stagione, un gelato.
8. In luogo della pizza potranno, preve disposizioni, essere erogate focacce, panini tipo kebab o hamburger di carni rosse, accompagnati da un contorno di patatine fritte, di valore equivalente alla pizza.
9. L'utente, qualora lo desideri, può liberamente variare la composizione del proprio pasto sulla base della seguente lista di interscambiabilità delle pietanze:
 - a) primo piatto = contorno;
 - b) primo piatto = frutta;
 - c) secondo piatto = primo piatto + contorno;
 - d) contorno = primo piatto;
 - e) contorno = frutta;
 - f) frutta = dessert alla frutta;
 - g) frutta = succo di frutta;
 - h) frutta = primo piatto;
 - i) frutta = contorno.
10. La studentessa e lo studente che, per motivi di salute, necessita di un pasto cosiddetto "speciale", indicando con tale aggettivo la sola differenza rispetto alla maggior parte dei pasti erogati, dovrà compilare una domanda, secondo il modulo Allegato B, attestante eventuali intolleranze o allergie alimentari, con allegata idonea certificazione medica. Tale domanda dovrà essere inviata esclusivamente alla PEC istituzionale: **ersuca.direzionegenerale@pcert.postecert.it**
11. Nella domanda viene chiesto di specificare in quale mensa la persona interessata si reca abitualmente per consumare tale pasto. La domanda, previa istruttoria da parte dell'Ufficio Ristorazione, verrà trasmessa ai responsabili di cucina della mensa in modo tale che il pasto venga preparato.
12. Presso la mensa di via Trentino, come prescritto dalle competenti autorità sanitarie di controllo, non possono essere preparati ed erogati pasti privi di glutine.

*Servizio Studenti
Ufficio Ristorazione*

13. La studentessa e lo studente ha diritto al servizio di ristorazione per celiaci o per persone affette da altre intolleranze alimentari alle stesse tariffe delle normali fasce differenziate in uso.
14. Gli ingredienti che compongono ogni alimento sono consultabili al momento della scelta del proprio pasto.
15. Ogni giorno, nei turni antimeridiano e serale, viene affisso nei locali ristorazione il menù con la denominazione della pietanza, la grammatura erogata per porzione e un'indicazione dettagliata degli allergeni presenti nella pietanza.
16. L'obiettivo è garantire un accesso equo e sicuro per le studentesse e per gli studenti ai servizi di ristorazione collettiva, attraverso:
 - a) un'ampia scelta di prodotti;
 - b) qualità, scelta e selezione delle materie prime, non solo per l'assenza di glutine;
 - c) analisi dei rischi;
 - d) attenzione alle procedure;
 - e) formazione continua del personale;
 - f) istruzioni operative per la produzione di pasti senza glutine.

Art. 10 - CONTROLLI DI QUALITÀ, SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E SOCIALE DEL SERVIZIO RISTORAZIONE

1. Per le mense a gestione diretta o in appalto, a garanzia del controllo e di una migliore qualità del servizio, sono predisposte una serie di misure, tra cui:
 - a) un laboratorio accreditato per il controllo dell'igiene degli alimenti che effettua le dovute analisi microbiologiche nell'ambito di operazioni di valutazione dei parametri qualitativi degli alimenti trattati nelle mense dell'Ente sia a gestione diretta sia convenzionate/ in appalto;
 - b) verifica della qualità merceologica delle derrate alimentari;
 - c) affissione presso ogni mensa del menù con l'indicazione delle grammature delle pietanze e della presenza di eventuali allergeni; è inoltre disponibile un'App per smartphone, "Ristocloud", curata dalla ditta appaltatrice, con la quale è visualizzato in tempo reale il menù del giorno;
 - d) disponibilità presso ogni mensa di una bilancia per la verifica delle grammature delle pietanze e di una cassetta per il deposito dei reclami e delle proposte degli utenti;
 - e) controllo dietologico del menù; sono disponibili informazioni riguardo alle tabelle caloriche ottimali per l'utenza universitaria;
 - f) possibilità, presso tutte le mense, previa presentazione di apposita richiesta all'Ufficio Ristorazione, di erogare menù speciali su prenotazione, rivolti a utenti con particolari intolleranze alimentari, come la celiachia.

*Servizio Studenti
Ufficio Ristorazione*

2. È inoltre curata, con cadenze ravvicinate, la distribuzione di questionari, anche tramite l'app "Ristocloud" o altro strumento analogo sullo smartphone, per l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utenza. Tali disposizioni tendono, da un lato, a garantire la qualità igienica dei pasti e, dall'altro, a mettere a disposizione dell'utenza strumenti e documenti che consentano di effettuare un controllo diretto sul servizio e sulle eventuali difformità fra le regole dettate dal Consiglio di Amministrazione e quanto effettivamente offerto all'interno delle mense.
3. Qualità degli alimenti, attenzione per la salute e rispetto per l'ambiente sono le scelte adottate nelle mense ERSU, che offrono preparazioni alimentari attente alle esigenze di salute e, ove possibile e compatibilmente con l'organizzazione del servizio e i contratti di appalto stipulati, alle scelte culturali e religiose.
4. I menù sono vari e bilanciati e presentano frutta e verdura di stagione e alcuni alimenti provenienti da agricoltura biologica, sistemi di produzione integrata, pesca sostenibile e filiera corta.
5. L'utilizzo, ogniqualvolta sia possibile, di piatti in ceramica, posate in acciaio e bicchieri in plastica in condizioni igieniche rigorose e l'utilizzo di acqua alla spina permettono di limitare il ricorso al materiale plastico e consentono di ridurre la quantità di rifiuti prodotti nel processo.
6. Nelle mense, ai sensi dei vigenti regolamenti comunali, viene attuata la raccolta differenziata.
7. Il servizio di ristorazione promuove il recupero delle eccedenze alimentari, contribuendo, tramite organizzazioni del Terzo Settore e ONLUS, alla destinazione dei prodotti non somministrati presso il self-service a fini di solidarietà sociale, nel rispetto della normativa vigente, con particolare riferimento alla Legge 25 giugno 2003, n. 155 e alla Legge 19 agosto 2016, n. 166.
8. Il servizio di ristorazione provvede inoltre al recupero delle eccedenze e degli avanzi alimentari non destinabili al consumo umano, conferendoli, previa autorizzazione del S.I.A.N. della ASL n. 8 di Cagliari e nel rispetto della normativa igienico-sanitaria e ambientale vigente, al gattile del Comune di Cagliari, perseguendo gli obiettivi di riduzione degli sprechi alimentari e di corretta gestione dei rifiuti.
9. Per quanto attiene alle mense in convenzione di Nuoro, Oristano, l'Ufficio Ristorazione garantisce l'espletamento di periodiche verifiche in loco, anche a sorpresa.

Art. 11 - GESTIONE DEI RECLAMI

1. La presente Carta dei Servizi contiene alcune indicazioni sulla presentazione e sul trattamento dei reclami da parte dell'utenza, in quanto il reclamo segnala una difficoltà, sollecita un intervento e afferma l'interesse dell'utenza per ciò che accade.
2. I reclami sono da considerare una risorsa, pertanto la loro presentazione è disciplinata in modo semplice.

*Servizio Studenti
Ufficio Ristorazione*

3. Il loro trattamento mirerà all'analisi delle possibili non conformità e, qualora queste venissero accertate, alla rimozione delle cause che le hanno provocate, in un'ottica di miglioramento del servizio reso e di collaborazione.
4. Nel dettaglio, i reclami potranno essere inoltrati all'Ente attraverso le seguenti modalità:
 - a) verbalmente nell'immediato, con comunicazione diretta degli eventuali problemi sul pasto o su altri aspetti del servizio al responsabile di cucina di turno, al personale di sala preposto al controllo o mediante contatto telefonico diretto col Responsabile dell'Ufficio Ristorazione ai numeri 070-66206448 e 070-66206469;
 - b) per iscritto, mediante invio di segnalazioni all'indirizzo e-mail ufficioristorazione@ersucagliari.it
5. Chi reclama ha sempre diritto ad ottenere una risposta mediante gli stessi mezzi con i quali il reclamo è stato formulato ed entro tempi ragionevoli.
6. Non saranno presi in considerazione i reclami anonimi e quelli palesemente formulati al solo scopo emulativo.

Art. 12 - NORME DI COMPORTAMENTO E PROCEDIMENTO SANZIONATORIO

1. L'accesso alle mense è consentito alla sola utenza individuata dalla presente Carta dei Servizi, comunque previo utilizzo della tessera virtuale ERSU.
2. La tessera virtuale e il QR code sono personali e incedibili; eventuali casi di cessione a terzi o ogni utilizzo scorretto comporteranno l'adozione di provvedimenti sanzionatori da parte dell'Ente. Il personale addetto alle mense può in ogni momento richiedere alla persona titolare della tessera un documento di identità che ne comprovi la titolarità.
3. I tavoli dovranno essere occupati per il tempo strettamente necessario al consumo del pasto, onde lasciare posto all'altra utenza in attesa.
4. È vietato occupare anzitempo i tavoli e le sedie con libri, borse, indumenti e qualsiasi altra cosa; in assenza della persona proprietaria, tali oggetti verranno immediatamente rimossi per liberare i posti arbitrariamente occupati.
5. Non si possono consumare all'interno della mensa i pasti portati da casa o acquistati all'esterno.
6. Si consiglia all'utenza di non lasciare incustoditi oggetti e cose di valore, in quanto l'Ente non risponde di eventuali ammanchi.
7. Al termine del pasto l'utenza è tenuta a depositare il vassoio con tutto quanto prelevato all'ingresso e i resti del pasto negli appositi raccoglitori presenti in sala.

*Servizio Studenti
Ufficio Ristorazione*

8. L'utenza è responsabile, per la durata del pasto, del vassoio, dei piatti in ceramica e delle posate in metallo. Al fine di prevenire eventuali ammanchi verranno controllati, alla presenza dell'utenza, i vassoi depositi sul nastro trasportatore dello sparecchio. Eventuali ammanchi accertati comporteranno l'erogazione di una sanzione pari a euro 1,00 per ogni posata mancante e a euro 3,00 per ogni piatto mancante, fatta salva l'adozione di altri provvedimenti disciplinari in caso di recidiva.
9. L'utenza delle mense universitarie è tenuta al rispetto del presente Regolamento, al corretto utilizzo delle strutture, all'educazione e al rispetto reciproco.

Art. 13 - PROCEDIMENTO SANZIONATORIO

1. L'utente che contravviene alle disposizioni previste dal presente Regolamento o che, comunque, commetta atti pregiudizievoli per il normale funzionamento delle unità produttive e distributive è soggetta ai seguenti provvedimenti di carattere disciplinare:
 - c) richiamo;
 - d) sospensione del beneficio;
 - e) revoca del beneficio.
2. Il richiamo consiste in una formale contestazione all'utente da parte del Responsabile dell'Ufficio Ristorazione, mediante la quale si contesta in forma circostanziata l'addebito e si ammonisce l'utente dall'attuare ulteriori comportamenti non coerenti rispetto ai principi sanciti al precedente comma, ovvero contrari alle disposizioni del presente Regolamento.
3. La sospensione consiste nell'inibizione temporanea all'accesso alle mense ERSU per un periodo massimo di sessanta giorni ed è comminata con lettera della Direzione del Servizio Studenti, sentito la/il Responsabile dell'Ufficio Ristorazione, nei seguenti casi:
 - a) utilizzo di tessera o altro strumento identificativo necessario all'accesso al servizio di altra persona;
 - b) utilizzo improprio e danneggiamento di attrezzature, lesioni a persone, interruzione del servizio;
 - c) atti discriminatori in base a fedi religiose, opinioni politiche, motivi di orientamento sessuale, appartenenze etniche o linguistiche;
 - d) reiterato comportamento contrario alle disposizioni del presente Regolamento, quando sia stata già comminata la sanzione del richiamo.
4. Qualora le circostanze lo esigano per motivi cautelari l'utente può essere sospesa su disposizione del/la Responsabile dell'Ufficio Ristorazione con effetto immediato, in attesa degli accertamenti. In caso di utilizzo improprio della tessera di accesso è comunque stabilita una sospensione immediata fino a un massimo di 15 giorni, disposta direttamente dal/la suddetto/a Responsabile.

*Servizio Studenti
Ufficio Ristorazione*

5. La revoca consiste nell'inibizione a tempo indeterminato all'accesso alle mense ERSU ed è comminata con provvedimento della Direzione Generale, sentita la Direzione del Servizio Studenti, nei casi di violazione degli obblighi di comportamento che abbiano provocato grave danno all'Ente o a terzi, o in presenza di più di una sospensione.
6. Il procedimento di cui al presente articolo si svolge in ogni caso nel rispetto del principio del contraddittorio.
7. Il procedimento sanzionatorio previsto nel presente articolo lascia impregiudicata l'azione in sede civile per l'eventuale risarcimento del danno, nonché l'azione in sede penale per fatti costituenti reato.

Art. 14 - CENE ED EVENTI SPECIALI

1. Presso gli spazi appositamente individuati secondo i regolamenti dell'ERSU di Cagliari, possono essere realizzati eventi speciali, a carattere ricreativo o culturale, proposti dall'Ente o dalle studentesse e dagli studenti, anche riuniti in forma associativa o altri soggetti privati.

Art. 15 - INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO

1. La richiesta di accesso al servizio di ristorazione, presentata mediante autocertificazione, comporta il conferimento all'E.R.S.U. di dati personali della studentessa e dello studente.
2. I dati personali sono trattati per le finalità connesse alla gestione, istruttoria ed erogazione del servizio di ristorazione, nonché per gli adempimenti amministrativi, contabili e di controllo ad esso correlati, anche mediante strumenti informatici e telematici. Il trattamento è effettuato, ai sensi dell'art. 6, paragrafo 1, lettere c) ed e), del Regolamento (UE) 2016/679, per l'adempimento di obblighi di legge e per l'esecuzione di compiti di interesse pubblico attribuiti all'Ente dalla normativa vigente, tra cui il D. Lgs. 29 marzo 2012, n. 68, il D.P.C.M. 9 aprile 2001 e la L.R. 14 settembre 1987, n. 37.
3. Qualora, nell'ambito della gestione del servizio, siano trattate categorie particolari di dati personali ai sensi dell'art. 9 del Regolamento (UE) 2016/679, ivi compresi i dati relativi alla salute necessari per l'erogazione di diete speciali, quali la dieta senza glutine, il relativo trattamento avverrà esclusivamente nei casi consentiti dalla normativa vigente e nei limiti strettamente necessari per il perseguimento delle finalità istituzionali connesse al servizio.
4. I dati personali sono trattati esclusivamente per la gestione della domanda di accesso al servizio di ristorazione, per l'erogazione delle prestazioni richieste, per la verifica delle autocertificazioni prodotte e per i connessi adempimenti amministrativi e di controllo.

Servizio Studenti
Ufficio Ristorazione

5. I dati possono essere comunicati, per le finalità sopra indicate e con modalità idonee a garantirne la riservatezza, ai soggetti ai quali la comunicazione sia dovuta in base a disposizioni di legge o di regolamento, nonché ai soggetti coinvolti nello svolgimento delle attività istituzionali dell'Ente. In particolare, i dati possono essere comunicati al personale dipendente dell'E.R.S.U. autorizzato al trattamento, al responsabile del procedimento e agli altri soggetti coinvolti nelle attività di controllo, istruttoria e gestione del servizio, nonché ad altri soggetti pubblici per finalità di verifica, accertamento e controllo, nei limiti previsti dalla normativa vigente.
6. Il trattamento dei dati personali è effettuato anche con l'ausilio di soggetti esterni nominati Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679, e precisamente:
 - a) *in4matic S.r.l.*, quale attuale fornitore del sistema software in modalità SaaS per la gestione dei servizi previsti dal diritto allo studio universitario, inclusa la piattaforma per la gestione delle mense universitarie;
 - b) *Pellegrini S.p.A.*, quale attuale soggetto affidatario del servizio di ristorazione universitaria, incaricato della produzione ed erogazione dei pasti, del controllo degli accessi degli utenti mediante identificazione e della gestione delle diete differenziate, inclusa quella priva di glutine.
7. I dati personali possono inoltre essere utilizzati per i controlli formali e sostanziali sulle autocertificazioni e, a tal fine, comunicati agli uffici competenti per gli accertamenti previsti dalla normativa vigente, ivi compresi gli Uffici finanziari, l'Anagrafe tributaria, l'INPS e gli altri soggetti pubblici eventualmente coinvolti nei controlli di legge.
8. In attuazione del D.M. 8 marzo 2013 recante la definizione delle modalità di rafforzamento del sistema dei controlli dell'ISEE, i dati dei beneficiari sono trasmessi telematicamente all'INPS per l'inserimento nella Banca dati delle prestazioni sociali agevolate, nei limiti e secondo le modalità previste dalla normativa applicabile.
9. I dati personali non sono trasferiti verso Paesi terzi o organizzazioni internazionali al di fuori dell'Unione europea, salvo quanto eventualmente previsto dalla normativa vigente o da specifiche esigenze connesse ai servizi informatici utilizzati, nel rispetto delle garanzie previste dal GDPR.
10. Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto dei principi di liceità, correttezza e trasparenza, limitazione della finalità, minimizzazione dei dati, esattezza, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza, nonché del principio di responsabilizzazione di cui all'art. 5 del Regolamento (UE) 2016/679.
11. I dati saranno conservati per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e comunque nel rispetto dei termini di conservazione previsti dalla normativa vigente.
12. Alle persone interessate sono garantiti i diritti previsti dagli artt. 15 e seguenti del Regolamento (UE) 2016/679, nei limiti e alle condizioni stabiliti dalla legge.

Servizio Studenti
Ufficio Ristorazione

13. Il Titolare del trattamento è E.R.S.U. Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario di Cagliari nella persona del Presidente pro tempore.
14. Il/al Delegato/a al trattamento dei dati è il/la Direttore/Direttrice del Servizio Studenti.
15. Il/La Responsabile della protezione dei dati (DPO) può essere contattato/a ai seguenti recapiti:
rpd@pec.regione.sardegna.it; rpd@regione.sardegna.it.
16. L'ERSU procede alla verifica della veridicità delle autocertificazioni presentate dalle studentesse e dagli studenti, anche mediante controlli a campione, nel rispetto della normativa vigente. Nell'ambito di tali controlli, l'Ente può richiedere idonea documentazione comprovante la completezza e la veridicità dei dati dichiarati.
17. Laddove, all'esito dei controlli, la persona interessata risulti non in possesso dei requisiti previsti dalla normativa statale e regionale, il beneficio è revocato e si procede, ove dovuto, al recupero delle somme o dei vantaggi indebitamente percepiti, ferma restando l'applicazione delle ulteriori sanzioni amministrative e penali previste dalla legge.
18. L'ERSU effettua le verifiche reddituali e patrimoniali dichiarate dai beneficiari ai sensi dell'art. 10, comma 1, del D. Lgs. 29 marzo 2012, n. 68, nonché dell'art. 71 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, e può trasmettere i dati necessari ai competenti uffici finanziari per gli ulteriori accertamenti previsti dalla normativa vigente.
19. Per quanto non espressamente previsto nel presente articolo, si rinvia all'informativa privacy pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente: *<https://ersucagliari.it/index.php/it/privacy>*

Servizio Studenti
Ufficio Ristorazione

ALLEGATO A - MODELLO RICHIESTA MENÙ DIFFERENZIATO

Cagliari, _____

All'Ufficio Ristorazione

ersuca.direzione generale@pcert.postecert.it

Oggetto: richiesta menù differenziato.

Il/la sottoscritt _____ CF _____ chiede l'erogazione, presso la mensa di

☐ PIAZZA MICHELANGELO

☐ VIA PREMUDA

☐ VIA TRENINO (ad eccezione di pasti senza glutine)

☐ MONSERRATO

☐ ORISTANO

☐ NUORO

di un menù differenziato per la seguente intolleranza alimentare: _____

Si allega la seguente certificazione medica: _____

Firma _____

Dichiaro altresì di avere preso visione di quanto riportato nell'art 14. -*Trattamento dei dati e verifica delle autocertificazioni Informativa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)*- riportato nel Regolamento e Carta dei Servizi del Servizio Ristorazione A.A. 2026/2027, dell'informativa privacy estesa pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente. <https://ersucagliari.it/index.php/it/privacy> e di essere consapevole che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale le presenti dichiarazioni vengono rese.

Firma _____