

*Artículo 11.– Derechos y obligaciones de los padres o tutores.*

1.– Los padres o tutores de los usuarios tendrán derecho a:

- a) Que sus hijos o pupilos reciban el régimen dietético adecuado en caso de que padezcan problemas agudos, tales como gastroenteritis o procesos que requieran una modificación dietética durante unos días.
- b) Que sus hijos o pupilos puedan usar esporádicamente el servicio de comedor escolar siempre que haya plazas libres.
- c) No pagar el servicio del día o días que lo hayan anulado.
- d) Que sus quejas y sugerencias en relación al funcionamiento del servicio de comedor escolar sean adecuadamente atendidas.

2.– Los padres o tutores de los usuarios tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Velar por la asistencia de los alumnos con derecho a gratuitidad total o parcial del servicio al comedor escolar, salvo causa justificada y a abonar, en el caso de beneficiarios de gratuitidad parcial, mensualmente el servicio de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10.
- b) Abonar mensualmente el servicio de los usuarios habituales sin derecho a gratuitidad.
- c) Abonar el servicio de los usuarios esporádicos de acuerdo con lo establecido en el artículo 10, sin perjuicio de lo dispuesto en la disposición transitoria primera de la presente Orden.

*Artículo 12. – Procedimiento de ejercicio de los derechos.*

1.– El ejercicio de los derechos a los que se refiere el artículo 11 requerirá la previa solicitud por los padres o tutores de los alumnos a través de cualquiera de los medios siguientes:

- a) De forma verbal al responsable de comedor escolar con una antelación mínima de 24 horas al momento de usar el servicio, quien comunicará esta circunstancia al centro de atención a usuarios en los términos que se fije contractualmente.
- b) De forma telemática a través de la web habilitada a estos efectos antes de las 9.30 horas del día en que se va a usar el servicio, tramitando la solicitud el centro de atención a usuarios previsto en el artículo 13.
- c) Por vía telefónica a través del número de teléfono habilitado por el centro de atención a usuarios antes de las 9.30 horas del día en que se va a usar el servicio.

2.– El centro de atención a usuarios, comunicará, antes de las 10.30 horas del día de prestación del servicio, al concesionario correspondiente:

- a) Los comensales esporádicos que van a hacer uso del servicio en cada uno de los centros de la provincia.
- b) Los alumnos que precisan una dieta adaptada en cada uno de los centros de la provincia.
- c) Los usuarios habituales que anulan el servicio para un día o período de días.
- d) En otros momentos a lo largo del curso a través de encuestas u otras vías facilitadas por el centro de usuarios o la Junta de Castilla y León.