

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 gratuidad total o parcial del servicio al comedor escolar, salvo causa justificada y a abonar, en el caso de beneficiarios de gratuidad 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 gratuidad.
 - 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.