FIAVET SICILIA

Guida per le agenzie associate

Registrarsi, tenere in ordine anagrafica e documenti, curare il minisito.

Versione del 10/11/2026

Indice

1. Registrazione
2. Accesso
3. Dashboard
4. Anagrafica
5. Minisito
6. Documenti e proroga dell'attività
7. Quote
8. Pubblicazioni
9. Abusivismo
10. Segnalazioni
11. Domande frequenti

Questa guida è per le agenzie di viaggio associate a FIAVET Sicilia. Spiega come entrare nell'area riservata, tenere in ordine i propri dati e usare gli strumenti che la Federazione mette a disposizione.

In ogni schermata il pulsante **?** in basso a destra spiega a cosa serve quella pagina: se hai un dubbio mentre lavori, parti da lì.

Registrazione

Ci sono due percorsi diversi e sceglierli bene fa risparmiare tempo. Se stai entrando adesso per la prima volta, la guida **Primo accesso** riassume tutto in una pagina sola, compreso il collegamento del bot Telegram.

La mia agenzia è già associata

L'anagrafica esiste già nei nostri archivi: devi solo creare le credenziali per accedervi.

1. Vai su **Registrati** e scegli *Agenzia già associata*.
2. Seleziona la tua agenzia dall'elenco e indica email e password.
3. Conferma l'indirizzo email dal link che ricevi.
4. Attendi l'approvazione della segreteria, che verifica che tu sia autorizzato a rappresentare l'agenzia.

È una nuova adesione

È la domanda di adesione vera e propria. O è completa, o non parte: il modulo non si invia a metà, perché una domanda incompleta bloccherebbe comunque l'iter.

Prima di iniziare, tieni sottomano:

- dati anagrafici completi (ragione sociale, forma societaria, P.IVA, codice fiscale, numero di dipendenti);
- sede legale e, se diversa, sede operativa;
- estremi della licenza e dell'iscrizione alla CCIAA;
- polizza RC e fondo di garanzia, **con numero e data di scadenza**;
- recapiti, PEC, cellulare per le comunicazioni ed email per le circolari;
- **cinque documenti** in PDF o immagine: licenza, fondo di garanzia, assicurazione RC, visura camerale e la **contabile del bonifico** della quota associativa.

Il bonifico va quindi fatto **prima** di compilare la domanda: la ricevuta è uno dei documenti richiesti, e senza la quota la segreteria non può approvare. Importo, IBAN e causale sono scritti nella prima schermata, quella che chiede P.IVA ed email — così te li trovi davanti prima di cominciare e non a modulo finito.

Qualche accortezza:

- se la sede operativa coincide con la legale, spunta la casella e i campi spariscono: non devi ripetere nulla;
- «Email per circolari» accetta più indirizzi separati da virgola: è il recapito che useremo davvero per comunicazioni e newsletter;
- alle domande su EBRTS, IATA e FONDO FORTE va data una risposta esplicita, Sì o No: lasciare in bianco non è una risposta;
- i consensi sono in fondo. Quello privacy è obbligatorio; quello per l'uso commerciale dei dati è una tua scelta e non incide sull'adesione.

Dopo l'invio l'anagrafica resta **in attesa**: la segreteria verifica documenti e requisiti prima di attivarla. Fino ad allora non puoi registrare movimenti né pubblicare il minisito.

L'esito ti viene comunicato, non devi riprovare a caso: quando la richiesta è accolta ricevi un'email con il collegamento per entrare, e se hai collegato il bot l'avviso arriva anche su Telegram. Se invece non è accolta ricevi comunque un'email, con l'indirizzo della segreteria a cui chiedere il perché.

Accesso

Si entra con l'email comunicata alla segreteria e la propria password.

- **Password dimenticata**: chiedi alla segreteria un link di reimpostazione. Arriva via email, vale una sola volta e scade: usalo appena lo ricevi. Nessuno della Federazione ti chiederà mai la password.
- **Account bloccato**: dopo alcuni tentativi errati l'accesso viene bloccato per sicurezza. Si sblocca dalla segreteria.
- **Account sospeso per quota non pagata**: se l'iscrizione dell'anno non risulta in regola, l'accesso viene bloccato con un messaggio esplicito. Chi si è associato **nell'anno in corso** non viene mai bloccato, e per i rinnovi c'è una tolleranza fino al 30 giugno.
- **Anagrafica incompleta**: al primo accesso, se mancano dati obbligatori, il sistema chiede di completarli prima di proseguire. È una manutenzione una tantum, poi non te lo chiede più.
- **Documenti non in regola**: entri, ma vedi solo la tua scheda e la pagina dei documenti, con scritto cosa manca. Vedi «Documenti e proroga dell'attività».
- **Il controllo «non sei un robot»**: sotto il modulo di accesso c'è una verifica di sicurezza che di solito non chiede niente e si completa da sola. Se resta a girare o segnala un errore, ricarica la pagina; se non compare proprio,

controlla che il browser non stia bloccando gli script.

Dashboard

È la schermata che vedi appena entrato: lo stato della tua quota per l'anno in corso, le scadenze da tenere d'occhio e le ultime pubblicazioni.

Da qui, con il menù in alto, raggiungi la tua scheda, il minisito e l'archivio delle circolari.

Anagrafica

I dati della tua agenzia. Puoi aggiornarli tu, senza passare dalla segreteria.

- **Cosa puoi cambiare**: sedi, recapiti, referenti, licenza e CCIAA, polizza e fondo di garanzia, aree commerciali, email e social.
- **Cosa non puoi cambiare**: ragione sociale e provincia. Se sono sbagliate, scrivi alla segreteria: sono i dati con cui l'agenzia è iscritta.
- **WhatsApp e cellulare sono due cose diverse**: il numero WhatsApp è quello che mostriamo al pubblico sul minisito; il cellulare è il recapito personale del titolare e non viene mai pubblicato.
- **Più numeri sullo stesso campo**: se hai due linee in ufficio o un numero dedicato ai gruppi, scrivili separati da un punto e virgola, per esempio `091 1234567; 091 7654321`. Sul minisito compaiono tutti, e se metti più numeri WhatsApp trovi un pulsante per ciascuno. Al massimo cinque per campo.
- Non preoccuparti di maiuscole e minuscole: il sistema normalizza da solo ragione sociale e indirizzi in maiuscolo, i nomi di persona con le iniziali maiuscole e le email in minuscolo.

> Ogni modifica viene registrata con autore, data, ora e indirizzo IP. È una garanzia per entrambi: permette di ricostruire chi ha cambiato cosa.

Minisito

La tua vetrina pubblica sul sito della Federazione, più l'archivio dei documenti.

- **Logo**: caricane uno nitido, è la prima cosa che si vede.
- **Foto e offerte**: raccontano cosa fai. Le offerte hanno un titolo, una descrizione e un periodo di validità: tienile aggiornate, un'offerta scaduta fa più danno che figura.
- **Social**: inserisci gli indirizzi completi dei profili.
- **Documenti anagrafici**: licenza, fondo di garanzia, polizza RC e visura. Ogni volta che li rinnovi, carica la versione nuova: resta *in verifica* finché la segreteria non la valida, e il sistema tiene conto della data di scadenza per avvisarti in tempo.

Il minisito è visibile solo se l'agenzia è attiva e in regola.

Documenti e proroga dell'attività

I documenti si caricano dalla pagina **Minisito & documenti**, e li verifica la segreteria. Ogni nuovo caricamento è una versione nuova: quella vecchia resta nell'archivio, ma vale l'ultima.

La data di scadenza si chiede solo dove esiste: polizza RC e fondo di garanzia. Su licenza e visura non te la chiediamo, perché non ce l'hanno — e una data inventata non serve a nessuno.

La proroga dell'attività, ogni anno entro il 31 gennaio

La licenza non scade, ma l'attività va prorogata: ogni anno comunichi la proroga alla Regione, e qui carichi copia di quella comunicazione indicando **l'anno di riferimento**. La scadenza la mette il sistema, non devi scriverla tu.

Il termine è il **31 gennaio**. Chi non l'ha caricata entra comunque fino al **28 febbraio**: è una tolleranza, non un secondo termine, e c'è perché il documento dipende anche dai tempi della Regione. Un avviso compare in cima alla tua pagina già da gennaio, così non lo scopri a febbraio finito.

Dal **1º marzo**, senza quel documento, l'area riservata si restringe: entri lo stesso, ma vedi solo la tua scheda e la pagina dei documenti. È fatto apposta — sbarrarti fuori mentre ti chiediamo di consegnare qualcosa sarebbe assurdo. Appena carichi, l'accesso torna pieno: non serve aspettare che qualcuno lo sblocchi.

> Il primo anno in cui la proroga è richiesta è il **2027**. Chi si associa in corso d'anno non deve quella dell'anno in cui è entrato.

Se un documento viene respinto

Può capitare: una scansione illeggibile, un documento scaduto, il file sbagliato. In quel caso trovi lo stato **respinto** con il **motivo scritto**, e lo ricevi anche per email e su Telegram se hai collegato il bot.

Un documento respinto restringe subito l'accesso, in qualunque mese. Si rimedia caricandone uno nuovo: la versione nuova prende il posto di quella respinta e l'accesso si riapre da solo. Se pensi che sia un errore, scrivi alla segreteria.

Quote

> **Termini previsti dallo statuto**
>
> - Il **rinnovo** dell'iscrizione va perfezionato **perentoriamente entro il 30 marzo**.
> - L'eventuale **disdetta** va inviata **entro il 28 febbraio**.

Il 30 marzo è anche la data alla quale si verifica chi è in regola. Chi non lo è:

- viene inserito nell'elenco delle agenzie non in regola trasmesso al consorzio **FO.GAR.**, ai fini dell'eventuale mancato rinnovo del fondo di garanzia;
- si vede inibiti l'accesso alle funzionalità riservate del sito e la partecipazione alle assemblee, come previsto dallo statuto.

Prima di quella data la segreteria invia tre solleciti: a fine gennaio, a fine febbraio e a metà marzo. Se ricevi un sollecito e hai già pagato, basta inviare la contabile.

La quota associativa si paga con bonifico. Quando l'incasso viene riconciliato dalla segreteria, la tua iscrizione risulta subito in regola e la ricevuta viene emessa automaticamente **e inviata all'indirizzo email dell'agenzia**: non devi chiederla. La trovi comunque sempre nella tua scheda, sotto la quota dell'anno.

- Se la quota dell'anno risulta mancante, nella tua scheda compare il riquadro per **caricare la ricevuta** del bonifico: caricala, la segreteria la valida.

- L'associazione emette **una sola ricevuta**, al ricevimento del **saldo totale** della quota associativa. Anche se versi in **più tratte**, riceverai comunque un'unica ricevuta, emessa quando la quota risulta interamente pagata: non ne viene emessa una per ogni bonifico.
- L'importo atteso è diverso fra **nuova adesione** e **rinnovo**: lo trovi scritto accanto al versato.
- Se hai versato meno del dovuto ti arriverà un sollecito con la differenza: non è un rimprovero, serve solo a chiudere la posizione.

Pubblicazioni

L'archivio di quello che la Federazione pubblica per i soci: circolari, comunicati stampa e webinar registrati.

Puoi filtrare per tipo o cercare nel titolo. Aprendo una pubblicazione trovi il testo, gli allegati da scaricare e, per i webinar, la registrazione.

Le circolari arrivano anche via email all'indirizzo che hai indicato come «email per circolari»: se non le ricevi, controlla che quell'indirizzo sia giusto nella tua anagrafica.

Abusivismo

La voce «Abusivismo» del menu serve a segnalare chi organizza o vende viaggi ed escursioni senza le autorizzazioni previste, anche quando l'attività viene pubblicizzata su portali come GetYourGuide, Viator o Civitatis.

Puoi denunciare anche se hai appena avviato la domanda di adesione e la segreteria non ti ha ancora approvato: basta avere l'account con l'email confermata.

Ci sono due modi di segnalare:

- **Denuncia singola**: riguarda un solo soggetto.
- **Denuncia di area**: raccoglie più abusivi che operano sullo stesso territorio, per esempio il Monte Etna. Elenchi tutti i soggetti che conosci e la segreteria, oltre a lavorarli uno per uno, porta avanti una pratica unica verso i portali che ne pubblicano gli annunci.

Per ogni soggetto ti vengono chiesti denominazione commerciale, nominativo, partita IVA, recapiti, quale attività è **realmente autorizzato** a svolgere e dove. Solo la denominazione è obbligatoria: scrivi quello che sai.

Poi arrivano le **evidenze**, ed è la parte che conta. Una evidenza è un annuncio: il nome del portale, il link diretto, la descrizione di cosa viene venduto, eventuali note e fino a tre foto o screenshot. Se lo stesso soggetto compare su tre portali, inserisci tre evidenze. Gli screenshot sono importanti perché un annuncio può sparire da un giorno all'altro, il link no.

Una volta inviata, la denuncia viene protocollata e non è più modificabile: è un atto. Se hai altro materiale usa le **integrazioni**, in fondo alla pagina della denuncia: data, nota, link e documentazione si accodano alla pratica. Nella stessa pagina vedi lo stato di lavorazione e, a chiusura, l'esito.

Segnalazioni

Ogni tanto la Federazione apre un **argomento** su cui raccogliere l'esperienza delle agenzie: la chiusura dell'aeroporto di Catania, la scorrettezza di certi operatori, un problema che tocca il settore. La voce «Segnalazioni» del menu elenca quelli aperti in questo momento.

Non è un forum e non è una bacheca. Quello che scrivi lo leggono la **segreteria**, la **presidenza** e il **delegato della tua provincia**: le altre agenzie non lo vedono. Puoi quindi essere preciso senza esporti con i colleghi.

Per ogni segnalazione ti vengono chiesti:

- la **data del fatto** — quella dell'episodio, non quella di oggi;
- il **racconto**: chi, quando, cosa è stato chiesto o negato, con quale risposta;
- la **soluzione proposta**, facoltativa: secondo te come si risolve, cosa dovrebbe chiedere o fare la Federazione. Più il caso è riconoscibile, più è utilizzabile;
- la **documentazione**: fino a otto fra foto e PDF. Schermate, corrispondenza, biglietti, voucher, documenti di viaggio.

Puoi tornare più volte sullo stesso argomento, finché la raccolta è aperta: ogni segnalazione resta separata, con la sua data.

Un argomento può essere **chiuso**: continui a leggerlo e a rivedere quello che hai mandato, ma non accetta più contributi. Il motivo è scritto in pagina — raccolta conclusa, oppure non ancora iniziata.

Domande frequenti

Ho cambiato indirizzo email: cosa devo fare? Aggiornala nella tua anagrafica. Ricorda che l'email per le circolari è un campo separato: se usi due caselle diverse, aggiornale entrambe.

Il mio minisito non compare sul sito. Succede quando l'agenzia non risulta attiva o in regola con la quota dell'anno. Verifica la situazione quote nella tua scheda e, se ti sembra un errore, contatta la segreteria.

Ho caricato un documento ma risulta «in verifica». È normale: i documenti li valida la segreteria. Fino ad allora restano visibili solo a te e a lei.

Non riesco più ad accedere. Le cause più comuni sono tre: password sbagliata più volte (account bloccato), quota non in regola (account sospeso), email mai confermata. Il messaggio che vedi dice quale delle tre è.