

Domande frequenti Fast-It

Consolato generale d'Italia Ginevra

(9 novembre 2022)

1) Qual è il primo passo da fare per usufruire dei servizi consolari attraverso il portale Fast-It?

Registrarsi. Dovrai inserire esattamente gli stessi dati personali che risultano sul tuo documento d'identità italiano.

ATTENZIONE ad inserire il tuo nome (prénom) nel campo “nome” ed il tuo cognome (nom) nel campo “cognome” (NON INVERTIRE LE INFORMAZIONI). **Non omettere o aggiungere parti del tuo cognome o del tuo nome.**

Se sei una donna italiana sposata in Svizzera dove hai assunto il cognome di tuo marito, ricordati che per l'Italia il tuo cognome di riferimento sarà sempre quello riportato sull'atto di nascita (**cognome da nubile**).

Nel campo “username” puoi inserire sia lo username che hai scelto in fase di registrazione che il tuo indirizzo email. Se usi lo username, va digitato esattamente, **inclusi maiuscole e spazi intermedi**.

La registrazione a questo portale NON equivale all'iscrizione all'A.I.R.E., per la quale dovrai compilare l'apposita sezione "Richiesta iscrizione all'A.I.R.E."

2) Come posso utilizzare le mie credenziali SPID sul portale Fast-It?

Se sei dotato di credenziali SPID, non sarà necessario effettuare la fase di registrazione al portale Fast-It, ma potrai accedere direttamente ai servizi forniti dal sito semplicemente fornendo le tue credenziali SPID. Dal 1 gennaio 2023, in ottemperanza al “Decreto Semplificazioni”, sarà possibile accedere al portale con le sole credenziali SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale). Chi però si è registrato prima di tale data potrà continuare ad utilizzare le credenziali di accesso di cui dispone fino al 31 marzo 2023. Ti invitiamo pertanto a dotarti delle credenziali SPID: per informazioni sulle modalità di ottenimento, si consiglia di visitare il sito www.spid.gov.it.

3) Ho effettuato la registrazione, ma non ho ricevuto la mail all'indirizzo indicato per effettuare l'attivazione. Cosa devo fare?

È necessario controllare nella propria posta elettronica la cartella di "posta indesiderata" o *spam*. Qualora non fosse presente, è possibile accedere al Portale con le credenziali scelte e, inviare di nuovo la mail di attivazione, cliccando sul link "invia nuovamente il codice" che compare dopo aver fatto *login*.

4) Come mai non arrivano le mail di reset delle credenziali dell'utenza Fast-It?

Se stai utilizzando un'utenza Fast-It creata tramite SPID devi effettuare l'accesso esclusivamente tramite provider, i vari reset delle credenziali non funzionano.

In caso di utenze “tradizionali”, devi controllare in tutte le cartelle della sua casella di posta, indesiderata/spam compresa.

Può anche verificarsi che tu non sia in realtà registrato al portale o che il tuo account sia associato ad un'altra email.

5) Ho già un'utenza Fast-It presso un altro ufficio consolare, ma non riesco ad effettuare il trasferimento, cosa devo fare?

Devi **cancellare la vecchia utenza** della sede precedente e **creare un nuovo account** Fast-It presso la sede “Consolato Generale d'Italia a Ginevra”.

6) Ho dimenticato la mia password, come posso fare?

Il reset password si ottiene cliccando sul *link* “Recupero password” dopo aver cliccato sul bottone di *login* nella *home page*.

Cliccando sul link “Recupero password” vieni indirizzato ad una pagina dove dovrai inserire il tuo indirizzo email. L'invio dell'email è immediato.

Occorre eventualmente controllare anche la cartella dello *spam*. Nella email che riceverai troverai una password provvisoria con cui fare *login* sul Portale Fast-It. Subito dopo aver effettuato il *login* dovrai cambiare la password. La password temporanea che arriva per email è anche quella che va indicata nel campo “Password attuale”.

Nei due campi “Nuova Password” e “Ripeti Nuova Password” devi invece indicare una nuova password di propria scelta di **lunghezza minima 8 caratteri, lunghezza massima 16 caratteri, almeno un**

carattere maiuscolo, un numero ed un carattere speciale, altrimenti non riuscirai a cambiarla. Se continui ad avere problemi di accesso, dovrai digitare lo username esattamente, spazi e maiuscole incluse. Se non lo ricordi, per accedere all'account potrai utilizzare anche l'indirizzo email al posto del tuo username.

7) Ero già iscritto nella circoscrizione di Ginevra prima dell'introduzione del Portale Fast-It, ma voglio vedere la mia scheda consolare dalla piattaforma: come devo fare?

Se ti sei iscritto all'A.I.R.E. prima dell'introduzione del portale Fast-it e non hai ancora utilizzato il Portale, dovrai prima di tutto REGISTRARTI nel portale Fast-it.

Quando avrai attivato la tua utenza, dovrai passare per un'altra procedura, chiamata "Visualizzare la propria scheda anagrafica" (il codice della pratica contiene la dicitura ASON) per poter visualizzare i tuoi dati e richiedere gli altri servizi disponibili nella piattaforma, come ad esempio il cambio del tuo indirizzo/sede.

La pratica per "Visualizzare la propria scheda anagrafica" consiste semplicemente **nel caricamento del tuo documento d'identità**, possibilmente italiano, anche se scaduto, per verificare la tua identità (se il documento italiano è scaduto da molto tempo e hai un'altra cittadinanza, allega anche il documento straniero valido di cui sei in possesso).

Una volta definita la pratica ASON di **associazione** con la tua scheda anagrafica da parte dell'ufficio consolare, potrai visualizzare i tuoi dati personali presenti nello schedario consolare.

ATTENZIONE: Il servizio "Visualizzare la propria scheda anagrafica" consiste in una semplice **visualizzazione dei propri dati e NON comporta nessuna variazione o richiesta d'iscrizione A.I.R.E.**

8) Cosa devo fare per iscrivermi all'A.I.R.E. tramite il portale Fast-it?

a) **Prima di effettuare la procedura online**, assicurati di disporre di **STAMPANTE e SCANNER**.

Verifica di essere in possesso di un documento italiano (anche se scaduto). Altrimenti dovrai fornire prova del possesso della cittadinanza italiana mediante copia del tuo certificato di nascita trascritto in Italia, o comunicando gli estremi della trascrizione del tuo atto nascita in Italia.

b) La procedura di iscrizione prevede che tu debba **compilare on-line, stampare, FIRMARE** (ATTENZIONE **la richiesta deve essere firmata da entrambi i genitori** nel caso di figli minori conviventi **o nel caso di iscrizione di entrambi i genitori**) e scansionare il **modulo di iscrizione** generato dal portale nonché che tu alleggi il **documento d'identità e la prova di residenza** per te e per tutti i membri della tua famiglia direttamente in formato elettronico (**LEGGI attentamente le indicazioni riportate sul nostro sito internet PRIMA** di accedere al servizio, per poter correttamente preparare la documentazione di cui avrai bisogno: https://consGINEVRA.esteri.it/consolato_ginevra/it/i_servizi/per_i_cittadini/anagrafe/anagrafe.html).

In presenza di figli minori NON CONVIVENTI con entrambi i genitori leggi le informazioni riportate sul nostro sito internet e scrivi a ginevra.aire@esteri.it

9) Quanti file dovro' allegare alla mia domanda di iscrizione A.I.R.E.?

Il portale Fast-it prevede che tu possa allegare MASSIMO TRE FILE. Dovrai quindi scansionare nello stesso file piu' documenti!! (es. 1° file Modulo di iscrizione; 2° file contenente i documenti di identità di tutti i membri della tua famiglia; 3° file permessi di soggiorno e prova indirizzo).

ATTENZIONE: Se non carichi i tre file non compare il bottone "Inviare la richiesta".

Per i consigli sulla risoluzione degli allegati vedi la faq n.13

10) Sono già iscritto all'A.I.R.E. quando il Consolato invia la mia domanda al Comune?

Lo status di "iscritto all'AIRE" si ottiene quando il Comune A.I.R.E. conferma la tua iscrizione (l'A.I.R.E. è tenuta per legge dai Comuni italiani). La conferma di iscrizione **ti viene comunicata dal tuo Comune A.I.R.E. per posta o via e-mail. In caso di mancata risposta, contatta il tuo Comune.**

11) Come posso comunicare la variazione indirizzo attraverso il portale Fast-It?

a) Se **hai già un account** sul portale Fast-It:

- accedi al portale Fast-It con il tuo account o con lo SPID;

- clicca su "Anagrafe Consolare e A.I.R.E."

- a seguito dell'apertura del menu a scomparsa, cliccare su "Comunicare la variazione della propria residenza".

b) **Se ti eri iscritto all'AIRE prima dell'introduzione del portale Fast-It** potrai "Visualizzare la propria scheda anagrafica" dopo aver completato il procedimento di "associazione" on-line" (vedi faq n.7). Successivamente, potrai comunicare la variazione della residenza.

Documentazione richiesta per comunicare la variazione indirizzo:

1. modulo di richiesta
2. documentazione che provi l'effettiva nuova residenza
3. una copia del documento d'identità del richiedente

ATTENZIONE: IL PORTALE Fast-it prevede che tu possa allegare massimo tre file (vedi faq n. 9).

Per maggiori informazioni sulla documentazione da allegare leggi quanto riportato sul nostro sito internet https://consgrinevra.esteri.it/Consolato_Ginevra/it/i_servizi/per_i_cittadini/anagrafe/anagrafe.html

In presenza di figli minori NON CONVIVENTI con entrambi i genitori leggi le informazioni riportate sul nostro sito internet e scrivi a ginevra.aire@esteri.it

12) Dovevo segnalare una variazione di residenza ma ho selezionato una nazione errata ed adesso il mio profilo Fast-It è associato ad un diverso Consolato, che non è il mio. Cosa posso fare?

Purtroppo una volta che si è cliccato sul bottone "OK" nella finestra "Attenzione, si sta cambiando Sede Consolare di riferimento. Si è sicuri di voler continuare?" non è possibile tornare indietro. E' ancora possibile cambiare località di residenza, ma solo tra quelle relative alla Circostrizione di cui è competente il nuovo Consolato indicato. L'unica soluzione al momento per correggere la situazione è quella di cancellare l'account e crearne uno nuovo, indicando la residenza corretta. Dopodiché occorrerà compilare una richiesta variazione residenza se il nuovo indirizzo è di competenza del vecchio Consolato, o di iscrizione Aire, che varrà come variazione di residenza, se il nuovo domicilio ricade nell'area di un nuovo Consolato.

13) Qual è lo standard minimo per i documenti da scansionare?

Il sistema di upload del sito respinge qualsiasi allegato di dimensioni superiori a 1.0 MB (o 1024KB). Del resto non è necessario utilizzare lo scanner al massimo della potenzialità per ottenere una versione digitale del documento da inviare.

Come convertire in digitale un documento cartaceo nel migliore dei modi

- In generale lo scanner può essere impostato con i seguenti parametri: Risoluzione: 200 dpi
- Una risoluzione da 150 dpi a 200 dpi di solito offre una immagine di buona qualità che permette una lettura ed una stampa sufficientemente fedele ed accurata rispetto al documento originale.
- Colore: scala di grigi (grayscale) (NON usare colore se non è espressamente richiesto)
- Formato: jpeg o pdf consigliati

In questo modo si otterrà un documento molto più leggero ma sempre perfettamente leggibile e stampabile.

Per queste operazioni è meglio fare uso di uno scanner, che consente di ottenere file pdf già predisposti per la stampa. **Fare foto dal cellulare purtroppo, data l'alta risoluzione degli smartphone moderni, si creano file immagine enormi e difficili da maneggiare.**

Se non si dispone di uno scanner, esistono applicazioni che consentono di ottenere file PDF ottimizzati con lo *smartphone*, come Office Lens di Microsoft (per IOS/Iphone: <https://apps.apple.com/app/id975925059> per Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.microsoft.office.officelens>).

14) Come posso conoscere lo stato di lavorazione della mia pratica?

Il portale dei Servizi Consolari consente di essere aggiornato in tempo reale sullo stato delle pratiche presentate.

A questo scopo abbiamo previsto i seguenti stati:

- **Presentata:** si ha completato la procedura sul portale ed i dati sono stati inviati al Consolato. Le pratiche in questo stato possono essere prese in carico dagli operatori, che le lavorano secondo l'ordine di arrivo
- **In lavorazione:** l'operatore ha preso in carico la pratica e procederà alla lavorazione.
- **Cancellata da Utente:** le richieste possono essere cancellate finché non risultano "In lavorazione".

- **Inviata al Comune:** il Consolato durante la lavorazione della pratica ha inviato opportuna comunicazione al Comune di iscrizione Aire, che la dovrà registrare
- **Verifica fallita:** il Consolato, durante la lavorazione della pratica, ha rilevato errori che possono essere corretti a cura dell'utente, che riceverà opportune indicazioni a riguardo.
- **Rifiutata da Operatore:** il Consolato, durante la lavorazione della pratica, ha rilevato errori insanabili, che non consentono di portarla a termine. Si riceverà opportuno messaggio con le motivazioni del rifiuto. Lo stato "Rifiutata dall'Operatore" si verifica anche quando, per problemi tecnici, la pratica di iscrizione deve essere trattata "al di fuori del portale". In questi casi l'operatore consolare ti conferma la trattazione della pratica "fuori dal portale". Nella trasmissione della richiesta al tuo Comune A.I.R.E. verrà inserito il tuo indirizzo email a ulteriore conferma della trattazione della domanda.
- **Definita:** la pratica è stata completata con successo.

15) Posso cambiare l'indirizzo mail di riferimento della mia utenza Fast-It?

Normalmente l'utente può cambiare l'indirizzo email associato al proprio account Fast-It in autonomia: basta accedere al menu "Account" rappresentato da un omino con una ruota dentata in alto a destra dopo il login. Se non riesci ad accedere né a Fast-It né alla vecchia email, scrivi ad assistenza.fastit@esteri.it indicando l'attuale indirizzo mail dell'utenza, il nuovo indirizzo desiderato, ed allegando la scansione leggibile di un documento d'identità in corso di validità. Prima di inviare l'email, devi cancellare l'eventuale account creato con il nuovo indirizzo email. Una volta effettuata la modifica richiesta, potrai utilizzare anche il nuovo indirizzo email come username.

16) Cosa devo fare quando non compare il tasto per allegare i documenti richiesti in una pratica di variazione indirizzo?

In questo caso, non c'è una causa univoca che genera l'anomalia segnalata, ma è una combinazione di browser + estensioni installate che causano il tutto.

Devi per prima cosa disabilitare eventuali traduttori automatici di pagine web, poi provare a cambiare browser ed infine controllare di avere javascript abilitato.

Prova inoltre con le modalità incognito/anonima dei vari browser, visto che disabilitano in automatico eventuali estensioni/componenti aggiuntivi che possono creare questo tipo di problema. Puoi anche provare a forzare il refresh della pagina premendo i tasti CTRL+F5.

Per garantire la massima compatibilità del portale, prova soltanto da PC fisso".

17) Sei regolarmente iscritto all'Aire nella Circoscrizione Consolare competente, ma visualizzi il messaggio: "Per accedere al servizio è necessario essere cittadini italiani"

Noi raccomandiamo sempre agli utenti del nostro portale di registrarsi con la stessa anagrafica che ha sul documento di identità italiano. Se sul portale ci si registra con un nome e cognome, ma in Schedario consolare figure diversamente, si verifica il problema citato. Per correggerlo, basta che modifichi i tuoi dati personali sul suo profilo Fast-It in modo che coincidano con quelli presenti sul passaporto o carta di identità italiana. Basta cliccare sul link "Account", in alto a destra sulla home page ed accedere alla scheda "Dati personali".

18) Posso creare più account sul portale Fast-It?

La pratica di creare più account sul portale dei Servizi Consolari on Line (Fast-It) è **fortemente sconsigliata**, in quanto i dati in Schedario consolare possono essere associati su Fast-It ad un solo account, che è quello da considerare "attivo". Col tempo non riusciresti più ad individuare qual è l'account attivo. Così facendo costringi gli Uffici Consolari ad un inutile aggravio di lavoro.