

Cerco casa

In questa unità impariamo a



- 8.1 Dare consigli in modo formale
- 8.2 Dare un ordine a un pubblico generico
- 8.3 Parlare al telefono
- 8.4 Protestare e scusarsi
- 8.5 Scrivere una lettera di reclamo





- Hai mai affittato un appartamento all'estero?
- Come hai trovato l'appartamento (internet, annunci ecc)?
- Quali difficoltà hai trovato?
- Com'era la casa?
- Dove ti piacerebbe vivere per qualche mese?

 TrovoCasa.it

8.1 Dare consigli in modo formale

- 1 Consigli per trovare casa a Firenze. John si deve trasferire in Italia per lavoro e chiede consigli a un suo vicino italiano. Ascolta la conversazione e segna con una X solo le informazioni che senti.

- | | |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Va in Italia per lavoro. | <input type="checkbox"/> Pensa di rimanere in Italia per pochi mesi. |
| <input type="checkbox"/> Parte con la moglie. | <input type="checkbox"/> Vuole affittare un appartamento in centro. |
| <input type="checkbox"/> Non conosce i contratti di affitto italiani. | <input type="checkbox"/> Chiede al vicino consigli per trovare casa a Firenze. |
| <input type="checkbox"/> Invita il vicino ad andarlo a trovare in Italia. | <input type="checkbox"/> Non vuole affidarsi a un'agenzia immobiliare. |
| <input type="checkbox"/> Pensa di mettere un annuncio su un giornale locale. | |

 TRACCIA 24 

2 Leggi il dialogo e verifica le tue risposte nell'esercizio precedente.

- Buongiorno, signor Taylor. Ho saputo che parte per l'Italia.
- Sì, vado a Firenze per insegnare inglese.
- E quanto tempo pensa di rimanere?
- Ancora non lo so di preciso, ma almeno un anno.
- Ha già trovato casa?
- Ancora no. Infatti Le volevo chiedere qualche consiglio per trovare un appartamento in affitto.
- Mah, secondo me il passaparola è il mezzo migliore: parta con un certo anticipo e una volta arrivato chiedi ai suoi colleghi italiani, insomma faccia sapere in giro che sta cercando un appartamento. Chissà quanti proprietari vorrebbero un inquilino come lei...
- Forse dovrei scrivere un annuncio, che ne dice?
- Sì, mi sembra una buona idea. Consulti regolarmente gli annunci economici sui giornali locali: se non ricordo male a Firenze c'è "La Pulce"... Dia anche un'occhiata su internet, esistono moltissimi siti dedicati al mercato immobiliare.
- Ho già cercato un po' su internet ma non ho trovato informazioni sui contratti d'affitto in Italia e non vorrei fare errori.
- Guardi, non so com'è la legge sugli affitti adesso in Italia. Si informi bene presso un'agenzia immobiliare, ma in questo caso, se trova un appartamento, deve pagare una commissione...



Firenze Piazza, santa Croce

3 Collega l'espressione presente nel dialogo con la definizione giusta.

Espressione presente nel testo	Definizione
1. Agenzia immobiliare	a. È un documento.
2. Inquilino	b. È una somma di denaro.
3. Contratto	c. È un ufficio che si occupa della vendita e dell'affitto di case.
4. Commissione	d. Abita in una casa e paga l'affitto al proprietario.

1	2	3	4

4 Cerca nel dialogo le espressioni usate dal signor Torrini per dare consigli in modo formale al signor Taylor, come nell'esempio.

Il signor Torrini:

1. consiglia di andare in Italia un po' di tempo prima per cercare una casa: Parta con un certo anticipo.
2. consiglia di dire a molte persone che è interessato all'affitto di una casa:
3. consiglia di leggere ogni giorno gli annunci sui giornali locali:
4. consiglia di cercare rapidamente informazioni su internet:
5. consiglia di chiedere informazioni a un'agenzia specializzata:

5 Trova nel testo tutti i verbi all'imperativo formale e poi completa la tabella, come nell'esempio.

1ª coniugazione		2ª coniugazione		3ª coniugazione	
infinito	imperativo	infinito	imperativo	infinito	imperativo
.....	faccia				
consultare	consulti		chieda	partire
dare				
informarsi				

Quali di questi verbi sono irregolari?

6 Completa la tabella dell'imperativo formale.

soggetto	1ª coniugazione entr-are		2ª coniugazione prend-ere		3ª coniugazione part-ire	
	entr.....	non entri	prend.....	non prenda	part.....	non parta
Lei						

7 Trova l'imperativo formale di alcuni verbi irregolari.

infinito	imperativo
andare	vada
avere	abbia
dare
dire	dica
essere	sia
fare
sapere	sappia
stare	stia
tenere	tenga
venire	venga

Ricorda

Con l'imperativo formale i **pronomi** si trovano sempre **davanti al verbo**.

- Prenda il treno → Lo prenda
- Non prenda il treno → Non lo prenda

8 Ascolta e segna con una X se le persone si danno del tu o del Lei.

CD TRACCIA 25

	tu	Lei
1.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ADESSO PARLIAMO!

9 Scrivi a un tuo conoscente italiano che vuole affittare un appartamento nella tua città. Dagli qualche consiglio: quali sono le zone più economiche/care, su quali siti può trovare informazioni utili ecc.

10 Gli italiani e la casa. Leggi e inserisci il titolo giusto per ogni testo.

Gli italiani comprano casa

La Capitale costa di più

Affitti? Roba da ricchi

1. Affittare una casa è sempre più caro. Dal 2001 al 2005 gli affitti sono aumentati del 65%, passando da una media di 610 a 1010 euro al mese. Ma anche comprare un appartamento è diventato più costoso: la durata dei mutui¹ è passata da 15 a 19 anni e i prezzi delle case sono cresciuti in media del 6%. Nonostante ciò, secondo l'indagine della Federconsumatori, il mercato immobiliare italiano ha visto negli ultimi cinque anni una crescita continua e non mostra segnali significativi di cedimento. Questo dato è confermato dalle compravendite, che sono passate dalle 600.000 del 1999 alle 870.000 del 2005.

¹ **mutuo**: un prestito che si chiede alla banca per acquistare la casa.
("City" 16/03/2005)

2. La quota di famiglie proprietarie in Italia ha raggiunto a fine 2005 il valore record dell'87,1% portando al minimo storico l'area dell'affitto, quasi dimezzata dal 24,7% del 2001 al 12,9%.

(www.censis.it)

3. È Roma la città italiana in cui comprare casa costa di più. Il prezzo medio al metro quadro in un quartiere non troppo centrale della capitale può infatti sfiorare i 4000 euro. A rivalutarsi più di tutte le altre sono state però dal 2000 al 2004 le case veneziane: secondo i dati contenuti nel rapporto 2005 del Censis, gli aumenti per metro quadro sono stati infatti nella Laguna di oltre il 51%. La classifica delle città più care per comprare casa vede, dopo Roma, Milano (3800 euro) e appunto Venezia (3600 euro). All'opposto si trovano invece Palermo (1540 euro al metro quadro), Catania (1400 euro) e Reggio Calabria (1250 euro).

(www.rainews24.rai.it)

11 Leggi ancora i testi dell'attività precedente e completa le tabelle.

affitto medio		durata mutuo		famiglie proprietarie	famiglie in affitto
2001	2005	2001	2005		
.....

prezzo delle case al metro quadro					
Roma	Milano	Venezia	Palermo	Catania	Reggio Calabria
.....

12 Leggi i testi dell'attività 10 e indica con una X se le affermazioni sono vere o false.

	vero	falso
In Italia si è verificato un aumento del prezzo degli affitti.
In Italia c'è stata una diminuzione della vendita di case.
In Italia le case più care si trovano al nord.
In Italia molte persone abitano in una casa di proprietà.

13 Completa la tabella, come nell'esempio.

verbo	nome
acquistare/comprare	acquisto
aumentare
diminuire
durare
crescere

ADESSO PARLIAMO!

14 Che cosa pensi della situazione del mercato immobiliare in Italia? Nel tuo Paese la situazione è la stessa? In quali città le case costano di più?

15 Leggi l'articolo e rispondi alle domande.

"M'ILLUMINO DI MENO", LA GIORNATA DEL RISPARMIO ENERGETICO.

Grande successo per l'iniziativa della trasmissione di Radio 2 «Caterpillar». In occasione della terza giornata internazionale per il risparmio energetico, molte città hanno deciso di lasciare al buio i principali monumenti, come il Colosseo a Roma, il Duomo a Milano, l'Arena a Verona, la Mole Antonelliana a Torino, Palazzo Vecchio a Firenze, il Maschio Angioino a Napoli, la Valle dei Templi ad Agrigento. Ma ci sono state anche iniziative più «simboliche», come spegnere per un'ora le luci non indispensabili e cenare a lume di candela. I Verdi¹ hanno distribuito lampadine a basso consumo energetico e il WWF ha invitato tutti a non usare l'ascensore e a fare le scale a piedi. Non sono mancate anche manifestazioni più «coreografiche», come lo striscione di Legambiente² sulla scalinata del Campidoglio³ con la scritta «Fermiamo la febbre del Pianeta».

¹ Verdi: gruppo politico sensibile alle problematiche ambientali.

² Legambiente: associazione ambientalista.

³ Campidoglio: sede del Comune di Roma.
(www.corriere.it)

Caterpillar
m'illumino di meno

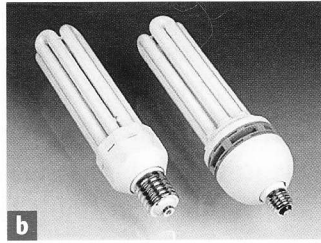
10 ADEIRISCO
16 FEBBRAIO 2007
GIORNATA DEL RISPARMIO ENERGETICO

L'IDEA PIU' LUMINOSA? IL RISPARMIO!
In Italia, una terra povera di materie prime atte a produrre energia esiste un enorme e inutilizzato giacimento di energia pulita, e gratuita: il risparmio energetico! Il 16 febbraio invitiamo tutti a saccheggiare gioiosamente questo pozzo senza fondo

www.caterpillar.it
www.caterpillar.it

1. In quale giorno si è svolta la giornata del risparmio energetico?
2. Che cosa ha deciso di fare la città di Firenze per contribuire all'iniziativa "M'illumino di meno"?
3. Che cosa c'era scritto sullo striscione di Legambiente?
4. Che cosa ha fatto il WWF?
5. Chi ha distribuito le lampadine a basso consumo energetico?

16 Abbina le immagini alle parole.



1. Lampadine a risparmio energetico
2. Striscione
3. Cena a lume di candela
4. Fare le scale a piedi

1	2	3	4
.....

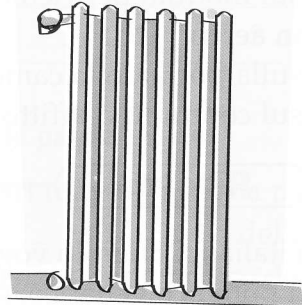
17 Consigli per risparmiare energia. Leggi i consigli e indica a che cosa si riferiscono, come nell'esempio.

BUONE AZIONI PER L'AMBIENTE E IL RISPARMIO FAMILIARE

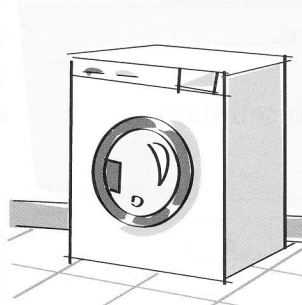
Consigli per ridurre i consumi energetici



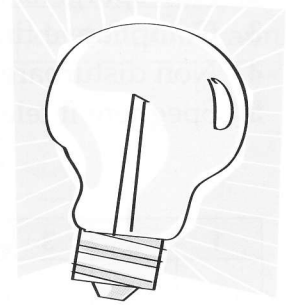
Frigorifero



Riscaldamento



Lavatrice



Luce

1. Non coprire i termosifoni.
Regola la temperatura a 19-20 gradi.
Tieni le finestre chiuse quando è acceso.
Ricordati di spegnerlo quando esci.
2. Non tenere accese lampadine quando non servono.
Usa lampadine a basso consumo.
3. Sbrinalo spesso.
Non metterci cibi caldi.
Non riempirlo troppo.
4. Non lavare oltre i 60 gradi.
Pulisci regolarmente il filtro.

Riscaldamento.....

.....

.....

.....

18 Trasforma all'imperativo formale i consigli dell'attività precedente, come nell'esempio.

1. Non copra i termosifoni.....
.....
.....
2.
.....
3.
.....
.....
4.
.....

ADESSO PARLIAMO!

19 Nel tuo Paese ci sono iniziative come "M'illumino di meno"? Tu che cosa fai per risparmiare energia?

8.2 Dare un ordine a un pubblico generico

20 Dove si possono trovare le frasi della colonna A? Scegli tra le proposte indicate nella colonna B.

A

1. Leggere con attenzione.
2. Non sporgersi dal finestrino.
3. Compilare e firmare.
4. Non disturbare.
5. Spegnerne il telefono cellulare.

B

- a. in treno
- b. sul modulo per richiedere il passaporto
- c. in aereo
- d. sulla porta della camera di un albergo
- e. sul contratto d'affitto

1	2	3	4	5

Ricorda

In italiano, quando vogliamo dare un ordine a un pubblico generico, si usa l'**infinito**.

21 I consigli dell'esperto. John scrive alla rubrica "Casa" del quotidiano "Il Sole 24 ore" per avere qualche consiglio su come affittare una casa in Italia. Leggi la sua lettera e la risposta dell'esperto.

SOLE 24H

Gentile avvocato Galli,
sono un insegnante inglese. Mi devo trasferire in Italia per motivi di lavoro e vorrei affittare un appartamento a Firenze. So che non è molto facile trovare casa e quindi Le chiedo consigli, suggerimenti e informazioni utili per non fare errori. A chi mi devo rivolgere? Che tipo di contratti esistono in Italia?

Grazie
John Taylor

Gentile signor Taylor,
 per legge il contratto di locazione può essere di quattro tipi. Il primo ha un canone "libero", cioè Lei e il proprietario decidete insieme la somma da pagare. Questo contratto dura quattro anni ed è possibile rinnovarlo per altri quattro. Il secondo tipo di contratto non ha un canone "libero" ma "concordato", cioè deciso dalle organizzazioni degli inquilini e quelle dei proprietari. Questo contratto dura tre anni ed è possibile rinnovarlo per altri due. Il terzo tipo di contratto ha sempre un canone¹ "libero" ma una durata "transitoria", cioè può durare da uno a diciotto mesi. Infine esiste un tipo di contratto di locazione² per gli studenti fuori sede, che può durare da sei mesi a tre anni. Al momento della consegna delle chiavi deve versare al proprietario tre mensilità anticipate (la caparra). Gli chiedo sempre un contratto scritto. Controlli bene il tipo di riscaldamento e gli elettrodomestici. Valuti attentamente le spese condominiali (la pulizia, la manutenzione degli ascensori, la portineria ecc...) e le spese fisse (bolletta dell'energia elettrica, dell'acqua, del telefono ecc).

Buona fortuna!
 Paolo Galli

¹ canone: affitto, somma pagata.

² contratto di locazione: contratto di affitto.

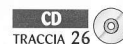
22 Completa con le informazioni presenti nella risposta dell'avvocato Galli dell'attività precedente.

	1	2	3	4
Tipo di contratto	libero	transitorio
Durata	3 anni+2	da 6 mesi a 3 anni

23 Completa le frasi con le parole giuste.

1. Per affittare un appartamento bisogna pagare ogni mese l'.....
2. L'inquilino paga la della luce.
3. Se ti rivolgi a un'agenzia immobiliare devi pagare una
4. Le spese di manutenzione dell'ascensore fanno parte delle spese

24 Che ne pensi dell'appartamento? Ascolta i dialoghi e scrivi gli aspetti positivi e gli aspetti negativi degli appartamenti, come nell'esempio.



	aspetto positivo	aspetto negativo
1.	Prezzo vantaggioso
2.
3.

caro	freddo	vantaggioso	spaziosa
piccolo	tranquillo	bel	perfetto

- Che ne pensi dell'appartamento di via Varese? Ti piace?
 - Insomma... è un po' e non ha l'ascensore...
 - Ma dai, Paola! Il prezzo è davvero Non ci capiterà più un'occasione simile. Siamo in pieno centro!
 - Sì, questo è vero. Però non mi convince...40 metri quadri mi sembrano pochi.
 - Guarda, spero solo che non l'abbiano già affittato.
- Allora come ti trovi nel nuovo appartamento?
 - Benissimo: ha un balcone, una cucina
- Insomma, è Certo è un po': pago 1000 euro d'affitto...
 - Beh, ma il quartiere è elegante. Penso proprio che tu abbia fatto un ottimo affare.
- È carino l'appartamento, no?
 - Beh, sì. È molto perché dà sul giardino. Però è un po', non trovi?
 - Mah, non mi pare.
 - Guarda, le finestre non si chiudono bene.
 - Mmm...
 - E non è finita. La lavatrice non funziona più. Temo che si sia rotta ieri.
 - Ma insomma, non è possibile. Aspetta, do un'occhiata...

26 Nell'attività precedente compare un nuovo tempo del congiuntivo: il congiuntivo passato. Leggi le frasi seguenti.

GRAMMATICA

frase principale	frase subordinata al congiuntivo passato
Spero	che non l'abbiano già affittato.
Temo	che si sia rotta proprio ieri.

Completa la coniugazione del congiuntivo passato dei verbi comprare e uscire.

soggetto	ausiliare avere comprare	ausiliare essere uscire
io	abbia comprato	sia uscito/a
tu comprato	sia uscito/a
lui/lei/Lei comprato uscito/a
noi	abbiamo comprato	siamo usciti/e
voi comprato	siate usciti/e
loro	abbiano comprato usciti/e

27 Come si forma e si usa il congiuntivo passato? Completa.

Il congiuntivo passato si forma con l'ausiliare *essere* o *avere* al + il participio passato del verbo.

Il congiuntivo passato si usa quando l'azione della frase subordinata è contemporanea anteriore rispetto alla frase principale.

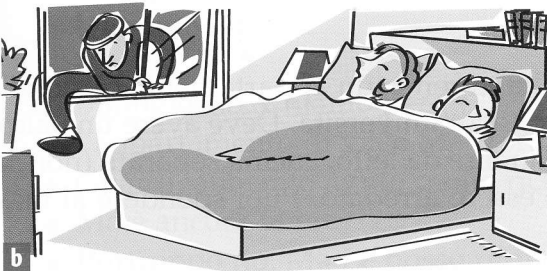
28 Congiuntivo presente o congiuntivo passato? Sottolinea la forma giusta, come nell'esempio.

1. Credo che Gianni beva/abbia bevuto troppo alla festa di Marta. Stamattina non riusciva ad alzarsi dal letto!
2. Spero che Luca si alzi/si sia alzato presto stamattina perché doveva arrivare in ufficio alle otto.
3. Penso che in centro non ci siano/siano stati molti appartamenti economici.
4. Temo che Carlo l'anno scorso non studi/abbia studiato molto. Ecco perché è rimasto indietro con gli esami.
5. Non sono sicuro che Nicola e Giulia vadano/siano andati troppo d'accordo.

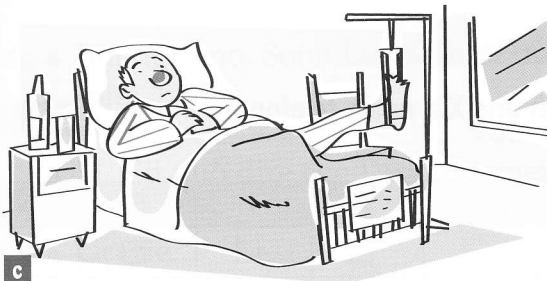
29 Guarda i disegni, poi immagina e scrivi che cosa può essere successo, come nell'esempio.



Paola non è arrivata con il treno della notte. Marco è andato alla stazione, ma Paola sul treno non c'era. Immagino che Paola sia uscita tardi dall'ufficio e sia arrivata alla stazione dopo la partenza del treno. Immagino che poi abbia provato a prendere il treno successivo.



Un ladro è entrato in casa dei signori Vecellio durante la notte. Immagino che



Il signor Perrotta ha avuto un incidente di macchina e ora è ricoverato in ospedale. La polizia stradale lo vuole interrogare. Immagino che



Quando la signora Follini è rientrata a casa ha visto la sua preziosa statua antica in mille pezzi e il suo gatto è andato a nascondersi. Immagino che

30 Leggi le frasi e indica con una X qual è la funzione di insomma.

1. ● Che ne pensi dell'appartamento di via Varese? Ti piace?
 - Insomma... è un po' piccolo e non ha l'ascensore...
2. ● Allora come ti trovi nel nuovo appartamento?
 - Benissimo. È luminoso, ha una splendida terrazza, una bella cucina. Insomma, è perfetto.
3. ● In effetti Lei non avrebbe dovuto pagare nulla.
 - Ma insomma, è assurdo!

	concludere un discorso	rispondere a una domanda	esprimere impazienza o irritazione
1
2
3

ADESSO PARLIAMO!

31 Lavorate in coppia. Scegliete uno dei due ruoli (agente immobiliare e cliente) e create un dialogo a partire dalle informazioni date.

Agente immobiliare

Devi cercare di affittare al più presto un appartamento che ha le seguenti caratteristiche: si trova in periferia ma è collegato molto bene al centro con la metropolitana (la fermata è a pochi passi). È al secondo piano senza ascensore. Ha un grande salone con divano letto e cucina all'americana, una camera da letto, un bagno. È completamente arredato. Non ha balconi ma ha una bella vista sul giardino. L'affitto è di 800 euro. Cerca di convincere il tuo cliente che la casa è proprio quella adatta a lui/lei, anche se le sue richieste non coincidono perfettamente con le caratteristiche dell'appartamento.

Cliente

Sei uno studente universitario. Devi affittare con molta urgenza un appartamento da condividere con un altro studente. Deve essere in centro, vicino all'università. Deve avere un balcone (il tuo gatto ama passare la giornata all'aperto), due camere da letto, cucina separata (non sopporti le cucine all'americana). L'appartamento deve essere arredato. Puoi spendere al massimo 800 euro.

8.3 Parlare al telefono

32 Telefonate all'agenzia immobiliare. Ascolta e segna con una X a quale telefonata si riferiscono le frasi.



	1	2	3	4	5	6
Risponde uno studio dentistico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ha finito il credito telefonico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hanno sbagliato numero telefonico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hanno sbagliato il prefisso telefonico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Non è possibile continuare la telefonata.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'appartamento non è più libero.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hanno cambiato l'orario dell'appuntamento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

chiamo per l'annuncio
resti in linea
in questo momento non c'è

ho sbagliato numero
la linea è disturbata
non ho più credito

1.
 - Pronto.
 - Pronto, buongiorno. Sono Marco Ferri. Vorrei parlare con il signor Galli.
 - Guardi, qui non c'è nessun signor Galli.
 - Mi scusi, non è l'agenzia immobiliare "Casafacile"?
 - No. È uno studio dentistico.
 - Ah, mi scusi tanto.
 - Di niente. Arrivederci.
 - Arrivederci.

2.
 - Buongiorno.
 - Quale annuncio, scusi?
 - Lei ha messo un annuncio sulla "Pulce" per un appartamento in affitto?
 - No, guardi. Ha sbagliato numero.
 - Non è lo 0556654982?
 - No. Lei ha fatto il prefisso di Perugia.
 - Mi scusi allora.
 - Non si preoccupi. Buongiorno.

3.
 - Immobiliare Europa, buongiorno.
 - Buongiorno. Chiamo per l'appartamento di viale Manzoni.
 - Un momento, Le passo la mia collega.
 - Pronto?
 - Buongiorno. Chiamo per l'appartamento di viale Manzoni.
 - Guardi, abbiamo avuto molte richieste...
 - Ma è ancora libero?
 - Purtroppo no. Ma Le posso proporre un altro appartamento nello stesso quartiere...

4.
 - Buongiorno. Sono Luigi Chini dell'agenzia immobiliare. Vorrei parlare con il signor John Taylor.
 - Vuole lasciare un messaggio?
 - Sì. Gli può dire che l'appuntamento per domani è alle 16?
 - Sì. Va bene.
 - Grazie.
 - Grazie a Lei.

5.
 - Buongiorno sono Anna Rossi dell'agenzia immobiliare Castelli. Potrei parlare con la signora Petrini?
 - Mi scusi, non sento bene...
 - Vorrei parlare con la signora Petrini.
 - Scusi potrebbe richiamare?
 - Va bene, La richiamo.

6. ● Pronto Luca, sono Paolo.
- Ciao.
- Allora che fai? Vieni a visitare l'appartamento?
- Mah, non lo so veramente...
- Senti; Mi puoi rispondere in fretta?
- Va bene, dai, ci vediamo lì alle sette.

Ricorda

- ▶ Alzare/abbassare il ricevitore
- ▶ Comporre il numero
- ▶ Il numero è occupato



COME FARE PER...

34 Gestire una conversazione telefonica. Completa.

1. Presentarsi	Buongiorno. Sono Paolo Manni.
2. Chiedere di parlare con una persona	Vorrei parlare con Luca.
3. Rispondere	Sì, sono io.
4. La persona non c'è/è presente ma non ha risposto al telefono	Mi dispiace, in questo momento non c'è. Chi devo dire?, glielo passo subito.
5. Invitare a richiamare/lasciare un messaggio	Può chiamare più tardi? Vuole lasciare?
6. Segnalare un problema	Ha sbagliato numero. La linea è Ho finito il credito. La batteria è scarica. È sempre occupato.

ADESSO PARLIAMO!

35 Lavorate in coppia. Costruite dei dialoghi al telefono rispettando le indicazioni date.

1. Il signor Paolini telefona all'agenzia immobiliare "Europa" ma risponde un negozio di fiori.
2. La signora Rossi deve dare un appuntamento al signor Vincenzi venerdì alle 17, in viale Europa 12, per visitare un appartamento. Telefona al signor Vincenzi ma non lo trova in casa. Allora la signora Rossi lascia un messaggio.
3. Il signor Mattei telefona al signor Luciani ma la linea è disturbata. Allora il signor Mattei propone di richiamare più tardi.
4. Paola chiama Luca, ma il suo cellulare non ha più credito. Luca propone di richiamarla sul telefono di casa.

8.4 Protestare e scusarsi

- 36 Il mio frigorifero è in garanzia. Ascolta il dialogo e indica con una X se le affermazioni sono vere o false.



	vero	falso
Il frigorifero del signor Paolini è molto vecchio.
Il tecnico non ha fatto bene il suo lavoro.
Il signor Paolini ha rifiutato di pagare la manodopera.
L'impiegato dell'ufficio clienti consiglia al signor Paolini di comprare un nuovo frigorifero.

- 37 Leggi il dialogo e inserisci nella tabella le espressioni usate per protestare e per scusarsi, come nell'esempio.

- Ufficio Clienti Condimat, buongiorno.
- Buongiorno. Senta, avrei un problema.
- Mi dica.
- Ho un frigorifero modello 3000 SE e dato che non funzionava più. Ieri pomeriggio è venuto un vostro tecnico per ripararlo e mi ha chiesto 120 euro. Le pare possibile?
- È il normale costo della manodopera.
- Ma scusi, quale manodopera? Il mio frigorifero è ancora in garanzia!
- È sicuro che sia ancora in garanzia? Quando l'ha comprato?
- Certo che sono sicuro, ho la ricevuta. L'ho comprato tre mesi fa.
- Mi dispiace, c'è stato sicuramente un errore: in effetti lei non avrebbe dovuto pagare nulla per l'assistenza. Il tecnico avrà capito male...
- Ma insomma, è assurdo!
- Guardi, sono davvero spiacente: è la prima volta che succede una cosa del genere...
- Senta, non mi sembra serio da parte vostra. E adesso che devo fare?
- Scriva una lettera di reclamo.
- Una lettera di reclamo? Ma non mi può rimborsare subito, scusi? Chissà quanto tempo ci vuole adesso per riavere i miei soldi.
- Abbia pazienza, non posso fare niente per Lei senza un reclamo scritto. Ma Le assicuro che appena avremo ricevuto la lettera Lei riceverà il rimborso nel giro di qualche giorno.

protestare	scusarsi
Le pare possibile?
.....
.....
.....
.....

ADESSO PARLIAMO!

- 38 Lavorate in coppia: uno studente fa il cliente e l'altro l'impiegato. Create un dialogo a partire dalle informazioni date.**

Cliente

Hai ordinato su Internet un regalo per tua madre. Lei ha ricevuto il pacco ma il regalo non era quello che avevi scelto tu. Telefona all'ufficio clienti per protestare.

Impiegato

Sei impiegato all'ufficio clienti. Ricevi la telefonata di una persona molto arrabbiata. Cerca di trovare una soluzione per questa persona.

8.5 Scrivere una lettera di reclamo

- 39 Completa la lettera di reclamo del signor Paolini con le parole elencate.**

rimborso modello 3000 SE garanzia clienti manodopera

1 Ditta Corsini
Via San Vigilio 14
52100 Arezzo

Oggetto: contestazione pagamento. **2**

3 Il 6 marzo 2008 il signor Simoni ha riparato il mio frigorifero Condimat ancora in Il signor Simoni mi ha chiesto la somma di euro 120 per la In seguito mi sono rivolto all'Ufficio della Condimat e ho saputo che in realtà non avrei dovuto pagare nulla, perché alla data del 6 marzo era ancora valida la garanzia totale. **4** Chiedo pertanto il della somma pagata.

5 Resto in attesa di un vostro cenno di risposta.

6 Con i migliori saluti,

7 Marco Paolini

8 Arezzo, 16 maggio 2008

9 Marco Paolini via Redi, 81 - 52100 Arezzo

1 Destinatario	6 Saluti
2 Oggetto	7 Firma
3 Descrizione dei disservizi	8 Luogo e data
4 Richiesta risarcimento	9 Nome e indirizzo del mittente
5 Conclusione	

- 40 Una pessima vacanza. Scrivi una lettera al direttore dell'albergo per protestare contro il pessimo trattamento che hai ricevuto durante il tuo soggiorno e per chiedere un notevole sconto sul prezzo da pagare. Spiega quali sono stati i disservizi che hai trovato e quali erano invece le tue attese, vista la categoria elevata dell'albergo. Segui i nove punti elencati nell'attività precedente.**

► Esempio

L'albergo non si trovava sulla spiaggia ma a venti chilometri.

I bagni non erano puliti.

La qualità del cibo lasciava a desiderare.

- 41 Nel dialogo dell'attività 37 ci sono due verbi coniugati al futuro anteriore. Leggi le frasi e indica con una X la loro funzione.**

frase	esprime futuro	esprime supposizione
Il tecnico avrà capito male...
Appena avremo ricevuto la lettera Lei riceverà il rimborso

42 Come si forma il futuro anteriore? Completa.

Il futuro anteriore si forma con gli ausiliari *essere* e *avere* al semplice + il del verbo principale.

Indica un'azione, che (però) è già avvenuta rispetto a un'altra azione futura.

43 Chi pronuncia queste frasi? Completa la tabella.

1. Parlerò del film solo quando sarà uscito nelle sale.
2. Comincerò ad allenarmi quando la mia gamba sarà perfettamente guarita.
3. Prima finirai i compiti, poi potrai guardare la televisione.
4. Dopo che avrò ascoltato la lezione andrò a casa.
5. Quando avrò visto l'appartamento sono sicuro che deciderà di affittarlo.
6. Quando avrò finito i concerti in Italia partirò per un tour europeo.

- a. Uno sportivo.
- b. Un regista.
- c. Un agente immobiliare.
- d. Una mamma.
- e. Un cantante.
- f. Uno studente universitario.

1	2	3	4	5	6

ELISIONE

In italiano si deve mettere un apostrofo quando la vocale finale di una parola cade davanti alla vocale iniziale della parola seguente in questi casi:

- con gli articoli determinativi singolari *lo* e *la* (► l'amico, l'amica, l'elicottero, l'elefante);
- con le preposizioni articolate (► all'amico, sull'elicottero);
- con l'articolo *una* davanti a vocale (► un'amica);
- con *ci* + verbo *essere* (► c'è);
- con *come* + verbo *essere* (► com'è andata?);
- con *questo*, *questa* e *quello*, *quella* (► quest'isola, quell'uomo);
- con *bello*, *bella* (► bell'abito);
- con *santo*, *santa* (► sant'Anna).

1 Leggi le frasi e introduci l'apostrofo solo dove serve.

1. Devi già andar via?
2. Ho un appuntamento in centro.
3. Marco ha un amica americana.
4. Due uomini anziani avanzano sulle gambe mal ferme.
5. Qual è il tuo cappotto?
6. Non mi vuole mai dar retta.
7. Non vorrei far aspettare Michele.
8. Ho comprato quest altro maglione.
9. Accendiamo un bel fuoco.
10. Nessun uomo desidera la guerra.