wishyou.today learning

day 27 my permit

Give and follow instructions at an office: use the imperative with Lei (compili, venga, firmi) and with tu (compila, vieni, porta).

Every office in Italy speaks in the imperative: Compili, firmi, attenda, venga. You will hear it at the questura, at the bank and at the doctor's. The forms are easy once you see the pattern, and you need them to understand what to do.

words

word	meaning	example
compilare	to fill in (a form)	Compilo il modulo con la penna blu. I fill in the form with the blue pen.
la documentazione	documents, paperwork	Porto tutta la documentazione dell'ufficio. I bring all the paperwork from the office.
il domicilio	address where you live	Scrivo il mio domicilio sul modulo. I write my address on the form.
il consolato	consulate	Il consolato del Canada è a Milano. The Canadian consulate is in Milan.
l'ambasciata	embassy	L'ambasciata del Canada è a Roma. The Canadian embassy is in Rome.
il funzionario	official, civil servant	Il funzionario mi dà un numero. The official gives me a number.
rilasciare	to issue (a document)	Il Comune rilascia il certificato in due giorni. The town hall issues the certificate in two days.
richiedere	to apply for, to request	Posso richiedere un certificato oggi? Can I apply for a certificate today?
ufficiale	official	Questo è un documento ufficiale. This is an official document.
il comune	town hall; municipality	Il Comune{comune} di Bologna ha molti uffici. The town hall of Bologna has many offices.
il permesso di soggiorno	residence permit (pl. permessi di soggiorno)	Il mio permesso di soggiorno scade a dicembre. My residence permit expires in December.
il codice fiscale	tax code (pl. codici fiscali)	Il codice fiscale ha sedici lettere e numeri. The tax code has sixteen letters and numbers.
la residenza	residence	La mia residenza è a Bologna. My place of residence is Bologna.
la questura	police headquarters	Il permesso si rinnova alla questura. The permit is renewed at the police headquarters.
rinnovare	to renew	Devo rinnovare il passaporto. I have to renew my passport.
scadere	to expire	Il mio passaporto scade a giugno. My passport expires in June.

il certificato	certificate	Ho bisogno di un certificato di residenza. I need a certificate of residence.
riempire	to fill (in)	Riempio il modulo con il mio nome. I fill in the form with my name.
la nazionalità	nationality (pl. nazionalità)	La mia nazionalità è canadese. My nationality is Canadian.
il municipio	town hall	Il municipio è in Piazza Maggiore. The town hall is in Piazza Maggiore.

pattern compili, venga, si accomodi: the imperative with lei and tu

Lei: compili · porti · attenda | **venga · prenda · scriva** | **tu: compila · porta · vieni**

With Lei (offices, doctors, strangers) the verbs of -are end in -i: compili, porti, firmi. The other verbs end in -a: prenda, scriva, venga, attenda. With tu the -are verbs end in -a (compila, porta) and the others in -i (prendi, scrivi, vieni). Negative with Lei: non + the same form (non dimentichi); with tu: non ti preoccupare.

Compili questo modulo, per favore. Fill in this form, please. (Lei)

Venga domani con il certificato. Come tomorrow with the certificate. (Lei)

Porta sempre i documenti con te. Always bring the documents with you. (tu)

Non ti preoccupare: è facile. Don't worry: it's easy. (tu)

dialogue a role play at the questura

ms moretti Oggi facciamo un gioco: io sono la funzionaria della questura, e Anna vuole rinnovare il permesso di soggiorno.
Today we're playing a game: I'm the official at the questura, and Anna wants to renew her residence permit.

anna Buongiorno. Vorrei rinnovare il mio permesso di soggiorno: scade a dicembre.
Good morning. I'd like to renew my residence permit: it expires in December.

ms moretti Prego. Innanzitutto compili questo modulo, e scriva il suo domicilio e la sua nazionalità. Riempia tutto, per favore.
Please. First of all fill in this form, and write your address and your nationality. Fill in everything, please.

anna Ho già il codice fiscale. Devo portare anche il certificato di residenza?
I already have my tax code. Do I have to bring the certificate of residence too?

ms moretti Sì: il Comune lo rilascia in pochi giorni. Porti anche quattro foto e la documentazione del lavoro.
Yes: the town hall issues it in a few days. Bring also four photos and the papers from your job.

anna Il certificato lo richiedo al municipio?
Do I apply for the certificate at the town hall?

ms moretti Al Comune, giusto. Poi torni qui in questura: di solito c'è una lunga coda. Rilasciamo il permesso dopo due mesi.
At the town hall, that's right. Then come back here to the questura: there is usually a long queue. We issue the permit after two months.

anna Devo informare il mio capo? Voglio comunicare la scadenza all'ufficio.
Do I have to inform my boss? I want to tell the office about the deadline.

ms moretti Sì. Per ulteriori informazioni chiami la segreteria o l'interno 24. Riguardo ai tempi, invio una conferma per e-mail: la conservi, altrimenti dopo non trova più il numero.
Yes. For further information call the office or extension 24. As for the timing, I'll send a confirmation by email: keep it, otherwise afterwards you won't find the number.

yuki Anna, io l'ho richiesto a settembre. Non ti preoccupare: è facile, ma un po' scomodo, quindi porta sempre tutti i documenti.
Anna, I applied for mine in September. Don't worry: it's easy, but a bit of a hassle, so always bring all your documents.

anna E per il passaporto devo andare al consolato o all'ambasciata?
And for the passport, do I have to go to the consulate or the embassy?

ms moretti Per il passaporto vada all'ambasciata del Canada, a Roma: il consolato di Milano non fa i passaporti. Brava, Anna! Con una funzionaria usate sempre il Lei.
For the passport, go to the Canadian embassy in Rome: the consulate in Milan doesn't do passports. Well done, Anna! With an official always use Lei.

spell it cover the word, write it, check

to fill in (a form)	**compilare**
documents, paperwork	**la documentazione**
address where you live	**il domicilio**
consulate	**il consolato**
embassy	**l'ambasciata**
official, civil servant	**il funzionario**

good to know · Il permesso di soggiorno is renewed at the questura; the Comune (the town hall, also called il municipio) deals with your residenza and your identity card. Il codice fiscale is a personal code of sixteen letters and numbers: you need it for a work contract, the doctor, the bank and a phone contract. The formal imperative is the same as the Lei form of the present of the opposite conjugation: -are verbs take -i, the others -a. Venga, dica and faccia are irregular and worth learning by heart.

Compili, firmi, venga: you can now understand an office, and answer it. Tomorrow you try it for real.
Do this day interactively, with audio and games, free at **wishyou.today/learning**

day 28 how it works here

Explain how things work with the impersonal si: you take a number, you wait, you pay here, you queue; and talk about rules, bans and what is compulsory.

How does it work here? is the first question in every office, station or hospital. Italians answer with the impersonal si: Si prende il numero, si aspetta, si paga alla cassa. It is the grammar of rules, signs and instructions.

words

word	meaning	example
l'ordine	order	Metti i libri in ordine, per favore. Please put the books in order.
bisognare	to be necessary (bisogna)	Bisogna aspettare un po'. You have to wait a bit.
l'attesa	wait	La sala d'attesa{attesa} è piena. The waiting room is full.
la copia	copy	Porto una copia del documento. I bring a copy of the document.
ritirare	to collect, to pick up	Ritiro il documento domani. I'll collect the document tomorrow.
complicare	to complicate	Non complicare le cose! Don't complicate things!
la pratica	file, case, paperwork	La mia pratica è pronta. My file is ready.
obbligatorio	compulsory	Il biglietto è obbligatorio. The ticket is compulsory.
verificare	to check, to verify	Verifico l'ora sul telefono. I check the time on my phone.
consultare	to consult, to look up	Consulto il sito prima di partire. I look at the website before I leave.
indicare	to show, to indicate	Il cartello indica la strada. The sign shows the way.
occorrere	to be needed (occorre)	Per il rinnovo occorre una foto. For the renewal you need a photo.
il divieto	ban, prohibition	Qui c'è un divieto: non si può fumare. There's a ban here: you can't smoke.
la regola	rule	Questa è la regola per tutti. This is the rule for everybody.
includere	to include	Il prezzo include la colazione. The price includes breakfast.
obbligare	to oblige, to force	La regola obbliga tutti a portare un documento. The rule obliges everyone to carry a document.
proibire	to forbid, to ban	Qui è proibito fumare. Smoking is forbidden here.
accomodarsi	to take a seat, to make oneself comfortable	Si accomodi, prego! Please take a seat!
il sistema	system (pl. sistemi)	Il sistema è lento oggi. The system is slow today.
l'iscrizione	enrolment, registration	L'iscrizione al corso è gratis. Enrolment in the course is free.

pattern si deve prenotare, si paga qui, ci si mette in fila

si	+ verb (3rd person)	si prende il numero	si prendono i numeri

Si + the third person means one, you, people in general: si paga qui, si deve aspettare. When a plural thing follows, the verb is plural too: si prendono i numeri, si portano due foto. With a reflexive verb the pronoun is ci si: ci si mette in fila, ci si siede. Bisogna + infinitive says the same: bisogna prenotare.

In questo ufficio si aspetta sempre. In this office you always wait.

Si devono portare due foto. You must bring two photos.

Dove si prendono i numeri? Where do you take the numbers?

Ci si mette in fila qui. You queue up here.

dialogue how does it work here?

anna Yuki, non capisco come funziona qui e mi vergogno un po' di chiedere. Dove si prende il numero?
Yuki, I don't understand how it works here and I'm a bit embarrassed to ask. Where do you take a number?

yuki Vicino alla porta. Si prende il numero e si aspetta: la questura chiama le persone in ordine.
Near the door. You take a number and wait: the police office calls people in order.

anna Bisogna prenotare prima?
Do you have to book first?

yuki Per il rinnovo non è obbligatorio, ma per i documenti nuovi occorre un appuntamento: si prenota sul sistema del sito e si verifica il giorno.
For a renewal it's not compulsory, but for new documents you need an appointment: you book on the website's system and check the day.

anna Perché complicano sempre tutto? Sono già annoiata. Per curiosità, posso consultare il sito mentre aspetto?
Why do they always complicate everything? I'm already bored. Out of curiosity, can I look at the website while I wait?

yuki Sì, ma in questa sala c'è un divieto: è proibito fare foto, e la regola obbliga tutti a parlare piano. Sembra assurdo, ma è così.
Yes, but in this room there's a ban: taking photos is forbidden, and the rule obliges everyone to speak quietly. It seems absurd, but that's how it is.

anna Posso contattare la questura per telefono, direttamente?
Can I contact the questura by phone, directly?

yuki Sì, ma la linea è sempre occupata: il mese scorso ero furiosa! Se non puoi venire, chiama la segreteria telefonica e annulla: poi aspetti la conferma. Meglio mandare una comunicazione scritta.
Yes, but the line is always busy: last month I was furious! If you can't come, call the answering service and cancel: then wait for the confirmation. Better to send a written message.

anna Va bene. Che cosa si porta per il rinnovo? Quanto dura la pratica?
All right. What do you bring for the renewal? How long does the procedure take?

yuki Si portano il passaporto, quattro foto e una copia del contratto: la pratica include tutto questo e di solito dura due mesi.
You bring your passport, four photos and a copy of your contract: the file includes all of this and usually takes two months.

anna E quando si ritira il permesso?
And when do you collect the permit?

yuki Quando la questura ti chiama: è l'ultima tappa. La regola è uguale per tutti, e il numero indica la tua attesa: guarda, ci siamo! «Si accomodi!»
When the questura calls you: it's the last stage. The rule is the same for everyone, and the number shows your wait: look, it's us! “Please take a seat!”

spell it cover the word, write it, check

order	**l'ordine**
to be necessary (bisogna)	**bisognare**
wait	**l'attesa**
copy	**la copia**
to collect, to pick up	**ritirare**
to complicate	**complicare**

good to know · Verbs after si agree with the thing: si vende una casa, si vendono due case. In everyday speech many Italians use the singular for both, but the plural is correct and expected in writing. Obbligatorio (compulsory) and proibito (forbidden) are the words of signs: è obbligatorio il biglietto, è proibito fumare. Un divieto is a ban, and you find it in the signs divieto di sosta (no parking). Occorre and bisogna both mean it is necessary: occorre un documento, bisogna avere un documento. Occorrere is a little more formal.

Si prende, si aspetta, si paga: three little words and you can explain any system. Next time someone asks how it works, you know.
Do this day interactively, with audio and games, free at **wishyou.today/learning**

day 29 at the bank

Manage a simple bank errand: ask about a transfer, understand amounts, fees and receipts, and give or follow short instructions with the imperative.

Even a simple bank visit needs vocabulary: importo, bonifico, ricevuta, tariffa. Today you also practise the imperative (chieda, scriva, non dimentichi), because bank staff and friends tell you what to do all the time.

words

word	meaning	example
il denaro	money (formal)	Non porto molto denaro con me. I don't carry much money with me.
la moneta	coin; small change	Ho solo una moneta da due euro. I only have a two-euro coin.
l'assegno	cheque	Pago con un assegno. I pay with a cheque.
depositare	to deposit	Deposito i soldi in banca. I put the money in the bank.
prelevare	to withdraw (money)	Prelevo cinquanta euro in banca. I withdraw fifty euros at the bank.
l'importo	amount (of money)	L'importo è di venti euro. The amount is twenty euros.
la banconota	banknote	Ho una banconota da dieci euro. I have a ten-euro note.
il credito	credit	Pago con la carta di credito. I pay with my credit card.
guadagnare	to earn; to gain	Quanto guadagni{guadagnare} al mese? How much do you earn a month?
il totale	total	Il totale è di trenta euro. The total is thirty euros.
medio	average, medium	Il prezzo medio è di dieci euro. The average price is ten euros.
la percentuale	percentage	La percentuale di studenti è alta. The percentage of students is high.
la cifra	figure, sum; digit	Scrivo la cifra in lettere. I write the amount in words.
il bonifico	bank transfer	Faccio un bonifico alla banca. I make a bank transfer at the bank.
la ricevuta	receipt	Chiedo sempre la ricevuta{ricevuta}. I always ask for the receipt.
il pagamento	payment	Il pagamento è con carta. Payment is by card.
la tariffa	fee, rate	La tariffa è di cinque euro. The fee is five euros.
la somma	sum, amount	È una somma piccola, ma importante. It's a small sum, but an important one.
la paga	pay, wages	La paga{paga} è buona. The pay is good.
la tassa	tax, fee	Ogni anno si paga una tassa. Every year you pay a tax.

pattern practise the imperative: chieda!, non dimentichi!, scrivi!

Lei: chieda · scriva · non dimentichi **tu: chiedi · scrivi · non dimenticare**

Today the returning point is the imperative. At the bank and with friends you give and hear short orders: with Lei, chieda, scriva, non dimentichi; with tu, chiedi, scrivi, and for a negative order with tu non + infinitive: non dimenticare. A softer way, as always, is the condizionale: dovresti scrivere, potrebbe firmare.

Chieda la ricevuta, per favore. Ask for the receipt, please. (Lei)

Scriva qui l'importo. Write the amount here. (Lei)

Non dimenticare la carta! Don't forget the card! (tu)

Chiedi a me, ti spiego tutto. Ask me, I'll explain everything. (tu)

dialogue a transfer to toronto

anna Marco, grazie di venire con me. Devo mandare dei soldi a Toronto e non conosco le parole.
Marco, thanks for coming with me. I have to send some money to Toronto and I don't know the words.

marco È facile: si fa un bonifico. Te lo spiego io: ti servono l'importo, il nome del destinatario e il suo conto.
It's easy: you make a transfer. I'll explain it to you: you need the amount, the recipient's name and their account.

anna Mando una somma piccola: duecento euro, per pagare una rata della mia carta di credito canadese.
I'm sending a small sum: two hundred euros, to pay an instalment on my Canadian credit card.

marco Allora scrivi bene la cifra. E aspetta, devo prelevare un po' di denaro: ho solo una banconota da dieci euro e qualche moneta.
Then write the figure carefully. And wait, I have to withdraw some money: I only have a ten-euro note and a few coins.

anna Quanto costa un bonifico internazionale? C'è una tariffa?
How much does an international transfer cost? Is there a fee?

marco Sì, la tariffa media è di quindici euro, più una piccola percentuale: ne parliamo con l'impiegato. Quindi il totale sale a 215 euro, più o meno. Conviene fare un solo bonifico al mese.
Yes, the average fee is fifteen euros, plus a small percentage: we'll talk about it with the clerk. So the total goes up to about 215 euros. It's worth making just one transfer a month.

anna E se c'è un aumento dei costi, la banca deve dare una comunicazione?
And if the costs go up, does the bank have to give me a notice?

marco Di solito ti informa con una lettera o una chiamata: il postino la consegna in una busta, e la spedizione non costa niente. Se l'effetto sul conto è negativo, chiedi una spiegazione.
Usually it informs you with a letter or a call: the postman delivers it in an envelope, and the shipping costs nothing. If the effect on your account is negative, ask for an explanation.

anna E come so che i soldi sono partiti?
And how do I know the money has gone?

marco Chiedi la ricevuta: è il documento del pagamento. Non dimenticare di portare la ricevuta a casa!
Ask for the receipt: it's the document of the payment. Don't forget to take the receipt home!

anna E gli assegni? Si può depositare un assegno qui?
And cheques? Can you deposit a cheque here?

marco Sì, ma oggi si usano poco. L'alternativa migliore è il bonifico. Con lo stage guadagno poco, ma la paga arriva sempre sul conto. E tu, Anna, non perdere il portafoglio!
Yes, but nowadays they're hardly used. The best alternative is a transfer. With the internship I earn little, but the pay always arrives in my account. And you, Anna, don't lose your wallet!

spell it cover the word, write it, check

money (formal)	**il denaro**
coin; small change	**la moneta**
cheque	**l'assegno**
to deposit	**depositare**
to withdraw (money)	**prelevare**
amount (of money)	**l'importo**

good to know · Un bonifico is a bank transfer; un assegno is a cheque (rarer every year); il denaro and i soldi both mean money, and il denaro sounds a little more formal. L'importo is the amount of a payment; la somma is a sum (una somma piccola); la cifra is the figure or digit (scrivi la cifra); il totale is the total. Guadagnare is to earn (I earn: guadagno); la paga is the pay you get and la tassa a tax. Pay attention: paga is also the verb form of pagare (lui paga), so the context tells you which.

You can read a receipt, understand a fee and send money abroad. The bank is no longer a mystery: it is a vocabulary.
Do this day interactively, with audio and games, free at **wishyou.today/learning**

day 30 my wallet!

Talk about people, things and places in general with ogni, ognuno, ciascuno, nessuno, qualche, qualsiasi, chiunque, dovunque, and report a lost wallet.

Everybody, nobody, anything, wherever: these little words of generality are in every conversation and every sign. They also help you explain a problem: I looked everywhere, nobody saw it, anyone who finds it should call.

words

word	meaning	example
qualsiasi	any, any at all	Prendi un libro qualsiasi. Take any book at all.
ciascuno	each one, everyone	Ciascuno di noi ha una chiave. Each of us has a key.
ognuno	each one, everyone	Ognuno porta qualcosa da mangiare. Everyone brings something to eat.
chiunque	whoever, anyone	Chiunque può venire. Anyone can come.
qualunque	any, whichever	Qualunque giorno va bene per me. Any day is fine for me.
dovunque	wherever, everywhere	Dovunque vada, trovo amici. Wherever I go, I find friends.
il poliziotto	police officer	Un poliziotto cammina in piazza. A police officer is walking in the square.
il carabiniere	carabiniere (police officer)	Il carabiniere scrive la denuncia. The carabiniere writes the report.
lo smarrimento	loss	Faccio la denuncia di smarrimento. I make the report of the loss.
la denuncia	report to the police	Faccio la denuncia ai carabinieri. I make the report to the Carabinieri.
contare	to count	Conto{contare} i soldi sul tavolo. I count the money on the table.
civico	civic; (numero civico) street number	Abito al numero civico 12. I live at number 12.

pattern ogni, ognuno, nessuno, qualche, qualsiasi, chiunque

ogni + singular | **ognuno · ciascuno (di noi)** | **nessuno · qualche · qualsiasi** | **chiunque · dovunque**

Ogni (every) goes before a singular noun and never changes: ogni giorno, ogni persona. Ognuno and ciascuno are pronouns (each one): ognuno di noi. Nessuno is nobody: when it comes after the verb, add non before the verb (non vedo nessuno), but not when nessuno comes first (nessuno parla). Qualche (some, a few) takes a singular noun, qualsiasi and qualunque mean any at all, and chiunque and dovunque (whoever, wherever) take the congiuntivo.

Ogni mattina prendo un caffè al bar. Every morning I have a coffee at the bar.

Ognuno porta qualche cosa da mangiare. Each person brings something to eat.

Non conosco nessuno qui. I don't know anybody here.

Prendi un libro qualsiasi: sono tutti belli. Take any book at all: they're all lovely.

dialogue my wallet is gone

anna Giulia! Il mio portafoglio non c'è più! Ho guardato dovunque: nella borsa, nelle tasche, in qualsiasi posto. Che vergogna, perdo sempre tutto!
Giulia! My wallet is gone! I've looked everywhere: in my bag, in my pockets, in any place at all. How embarrassing, I always lose everything!

giulia Calma, non essere pessimista. Quando l'hai visto per l'ultima volta?
Calm down, don't be pessimistic. When did you last see it?

anna Al mercato, poco fa. Ho pagato la frutta, poi ho preso l'autobus. Non mi sono accorta di niente: forse l'ho perso.
At the market, a little while ago. I paid for the fruit, then I took the bus. I didn't notice anything: maybe I lost it.

giulia Chiunque lo trovi, lo porta ai carabinieri. Ma dobbiamo fare la denuncia di smarrimento: i documenti sono nel portafoglio.
Whoever finds it takes it to the Carabinieri. But we must report the loss: your documents are in the wallet.

anna Ci sono tutti: la carta d'identità, il codice fiscale, la carta di credito. Ogni documento è importante!
They're all there: my ID card, the tax code, the credit card. Every document is important!

giulia Prima contatta la banca per telefono e annulla la carta di credito: è la richiesta più importante.
First contact the bank by phone and cancel your credit card: it's the most important request.

anna Hai ragione: se qualcuno la usa, la conseguenza è un danno grande. Chiamo subito: la linea della banca è sempre aperta.
You're right: if someone uses it, the consequence is big damage. I'll call right away: the bank's line is always open.

giulia Conta bene quanti documenti avevi: servono per la denuncia. Poi andiamo dai carabinieri, al numero civico 12, verso il centro: sono cinque minuti a piedi.
Count carefully how many documents you had: you need them for the report. Then we'll go to the Carabinieri, at number 12, towards the centre: it's five minutes on foot.

anna Meglio i carabinieri o la polizia? Non so se un poliziotto è diverso da un carabiniere.
Better the Carabinieri or the police? I don't know if a police officer is different from a carabiniere.

giulia Sono forze diverse, ma qualunque ufficio prende la denuncia. Ognuno di noi perde qualcosa ogni tanto: ciascuno ha la sua storia!
They're different forces, but any office takes the report. Each of us loses something now and then: everyone has their own story!

sandro Anna! Cerchi questo? Un cliente ha trovato un portafoglio sul tavolo qui davanti!
Anna! Are you looking for this? A customer found a wallet on the table right in front!

anna Non è il mio, Sandro: il mio è di tessuto nero, con una piccola macchia. Ma grazie: dovunque vada, trovo amici!
It's not mine, Sandro: mine is made of black fabric, with a little stain. But thank you: wherever I go, I find friends!

spell it cover the word, write it, check

any, any at all	**qualsiasi**
each one, everyone	**ciascuno**
each one, everyone	**ognuno**
whoever, anyone	**chiunque**
any, whichever	**qualunque**
wherever, everywhere	**dovunque**

good to know · Qualsiasi and qualunque mean the same and go before a singular noun: qualsiasi giorno, qualunque cosa. After the noun, qualsiasi means any at all: un libro qualsiasi. Nessuno works with non after the verb (non conosco nessuno) and without it before: nessuno lo sa. Un carabiniere belongs to the Carabinieri, a police force that is part of the armed forces; un poliziotto belongs to the Polizia di Stato. Both can take your report.

Everywhere, nobody, anyone: you now have the words of the unknown. A lost wallet is a small adventure when you can tell the story.
Do this day interactively, with audio and games, free at **wishyou.today/learning**

day 31 a complaint

Complain politely and firmly: say what went wrong, what you had already done, what you want, and use two pronouns together (gliel'ho detto).

Sooner or later you have to complain: a bill, a faulty phone, a service that does not work. In Italian a good complaint is polite, clear and told in the right order: first what happened, then what you had already tried, then what you want.

words

word	meaning	example
reclamare	to complain; to demand	Il cliente reclama perché il servizio non funziona. The customer complains because the service doesn't work.
lamentarsi	to complain	Mi lamento del rumore. I'm complaining about the noise.
protestare	to protest, to complain	Protesto perché il prezzo è troppo alto. I protest because the price is too high.
il reclamo	complaint	Scrivo un reclamo{reclamo} all'ufficio. I write a complaint to the office.
il difetto	fault, defect	Questo telefono ha un difetto. This phone has a fault.
insistere	to insist	Insisto: voglio una risposta. I insist: I want an answer.
rifiutare	to refuse, to turn down	Rifiutano di rispondere. They refuse to answer.
scorretto	unfair; incorrect	È scorretto aspettare così tanto. It's unfair to wait so long.
l'assicurazione	insurance	Ho un'assicurazione sul telefono. I have insurance on my phone.
il servizio	service	Il servizio è molto lento. The service is very slow.
la qualità	quality (pl. qualità)	La qualità del servizio è buona. The quality of the service is good.
soddisfatto	satisfied	Sono soddisfatto del risultato. I'm satisfied with the result.
l'assistenza	help, assistance; customer service	Chiamo l'assistenza clienti. I call customer service.

pattern me l'hanno detto, gliel'ho scritto: pronouns when you complain

me l'hanno detto **gliel'ho scritto** **avevo già chiamato**

When you complain you mention what you did and what they did, and you often replace both the thing and the person: me l'hanno promesso (they promised it to me), gliel'ho detto tre volte (I told it to them three times). Combine this with the trapassato (avevo già chiamato) for what had already happened: the order of events becomes clear.

Me l'hanno promesso, ma non è successo. They promised it to me, but it didn't happen.

Gliel'ho scritto due volte. I wrote it to them twice.

Avevo già pagato, e me l'hanno chiesto di nuovo. I had already paid, and they asked me for it again.

Il contratto? Te lo mando subito. The contract? I'll send it to you right away.

dialogue the complaint

anna Giulia, sono arrabbiata. Siccome il conto del telefono è più alto del contratto, ho chiamato l'assistenza, ma non mi aiuta: che delusione!
Giulia, I'm angry. Since my phone bill is higher than the contract, I called customer service, but it doesn't help me: what a disappointment!

giulia Quante volte hai chiamato il servizio clienti?
How many times have you called customer service?

anna Tre volte! Avevo già chiamato lunedì, ho spiegato tutto perfettamente e mi hanno promesso una risposta. Me l'hanno promessa, ma niente.
Three times! I had already called on Monday, I explained everything perfectly and they promised me an answer. They promised it, but nothing.

giulia Non te la prendere con la persona al telefono: scrivi un reclamo. Reclamare con calma funziona meglio: è meglio protestare con una lettera e dire chiaro cosa vuoi.
Don't take it out on the person on the phone: write a complaint. Complaining calmly works better: it's better to protest with a letter and say clearly what you want.

anna Mi lamento anche della qualità del servizio? Il telefono ha un difetto: si spegne da solo.
Shall I also complain about the quality of the service? The phone has a fault: it switches off on its own.

giulia Sì, ma prima il conto. Hai anche l'assicurazione sul telefono?
Yes, but the bill first. Do you also have insurance on the phone?

anna Sì, ma non me l'hanno spiegata bene. Ho insistito, e mi hanno risposto male: è scorretto!
Yes, but they didn't explain it to me well. I insisted, and they answered me rudely: it's unfair!

giulia Scrivi l'importo del conto, la tariffa del contratto e il totale: c'è un aumento senza nessuna comunicazione. Aggiungi le ricevute dei pagamenti.
Write the amount of the bill, the rate in the contract and the total: there's an increase without any notice. Add the receipts for the payments.

anna La lettera riguarda il conto e il difetto. Se il difetto provoca un danno, devo informare anche l'assistenza? Mando la lettera con una raccomandata: il mittente sono io, il destinatario è il servizio clienti.
The letter is about the bill and the fault. If the fault causes damage, do I have to inform customer service as well? I'll send the letter by registered post: the sender is me, the recipient is customer services.

giulia Se rifiutano di rispondere, scrivi che vuoi parlare con un responsabile.
If they refuse to answer, write that you want to talk to a manager.

anna Va bene. «Gentili signori, non sono soddisfatta: ve l'ho già detto tre volte.» Che ne dici?
All right. “Dear Sirs, I'm not satisfied: I have already told you three times.” What do you think?

giulia Perfetto. Prima di inviare la lettera, rifletti un attimo; poi aggiungi i numeri del contratto, e te la correggo io domani.
Perfect. Before sending the letter, think for a moment; then add the contract numbers, and I'll correct it for you tomorrow.

spell it cover the word, write it, check

to complain; to demand	**reclamare**
to complain	**lamentarsi**
to protest, to complain	**protestare**
complaint	**il reclamo**
fault, defect	**il difetto**

to insist **insistere**

good to know · Reclamare and protestare both mean to complain; lamentarsi is to complain about something with di: mi lamento del servizio. Un reclamo is the formal complaint you write. Il servizio clienti and l'assistenza clienti are the customer service of a company; l'assistenza alone also means help. Soddisfatto is like content but stronger and more formal: sono soddisfatto del risultato, non sono soddisfatta del servizio.

A good complaint is a small formal letter: what happened, what you did, what you want. You have all the words now.
Do this day interactively, with audio and games, free at **wishyou.today/learning**

day 32 mission: a day of errands

Follow a day of errands from the town hall to the bank, the Carabinieri and a complaint, and understand the notices, rules and instructions along the way.

Everything from this unit in one Monday: the imperative with Lei, the impersonal si, bank words, ogni and nessuno, and the language of complaining. If you can follow Anna's day, you can run your own errands in Italian.

chapter 1 at the town hall

yuki Allora, Anna, oggi è il giorno delle pratiche. Prima il Comune, poi la banca.
So, Anna, today is the day of the papers. First the town hall, then the bank.

anna Ho perso il certificato di residenza con il portafoglio. Devo richiedere una copia.
I lost my certificate of residence with the wallet. I have to ask for a copy.

yuki Si prende il numero qui e si aspetta. Il numero indica l'ordine: guarda lo schermo.
You take a number here and wait. The number shows the order: look at the screen.

anna Compilo il modulo? Riempio tutto: domicilio, nazionalità, codice fiscale…
Shall I fill in the form? I fill in everything: address, nationality, tax code…

yuki Sì, ma occorre anche la documentazione del lavoro. È obbligatoria, e bisogna portare una copia.
Yes, but you also need the papers from your job. They're compulsory, and you have to bring a copy.

anna Che complicato! Ma è una regola, è uguale per tutti. Il funzionario rilascia il certificato oggi?
How complicated! But it's a rule, and it's the same for all. Does the official issue the certificate today?

yuki Sì, e domani ritiriamo il resto alla questura: il tuo permesso di soggiorno scade presto e lo rinnovi.
Yes, and tomorrow we collect the rest at the questura: your residence permit expires soon and you're renewing it.

anna Dopo l'attesa, finalmente! Si accomodi, dice il funzionario: Compili qui, firmi qui. Ecco il certificato!
After the wait, at last! “Take a seat,” says the official: “Fill in here, sign here.” Here's the certificate!

yuki Brava! Il municipio è un posto lento, ma ogni tanto è anche gentile. Verifica che il nome sia giusto.
Well done! The town hall is a slow place, but now and then it's friendly. Check that the name is right.

chapter 2 at the bank

marco Anna, ti accompagno io. Prima prelevo un po' di denaro: ho solo qualche moneta e una banconota.
Anna, I'll go with you. First I withdraw some money: I only have a few coins and a banknote.

anna Io senza carta non posso fare niente. Devo chiedere una carta di credito nuova?
Without a card I can't do anything. Do I have to ask for a new credit card?

marco Sì. Chiedi anche la tariffa, e fai attenzione alla percentuale. La paga del tuo ufficio arriva sempre sullo stesso conto?
Yes. Ask about the fee as well, and watch the percentage. Does your office pay always arrive on the same account?

anna Sì. Io guadagno bene, ma non voglio perdere la ricevuta del bonifico per Toronto.
Yes. I earn well, but I don't want to lose the receipt of the transfer to Toronto.

marco Allora fai una copia. Il totale del pagamento è 215 euro: la cifra è giusta, e l'importo e la somma sono uguali.
Then make a copy. The total of the payment is 215 euros: the figure is right, and the amount and the sum are the same.

anna E se voglio depositare un assegno? O pagare la tassa del Comune?
And if I want to deposit a cheque? Or pay the town hall tax?

marco Le tasse si pagano di solito con un bonifico. Per oggi ti bastano venti euro: te li presto io.
Taxes are usually paid by transfer. Twenty euros will do for today: I'll lend them to you.

chapter 3 the report

giulia Anna, ecco il foglio della denuncia di smarrimento. Il carabiniere dice che, per un documento perso, si fa subito la denuncia.
Anna, here is the report of the loss. The carabiniere says that for a lost document you report it at once.

anna Nessuno ha trovato niente, vero? Ho guardato dovunque.
Nobody has found anything, have they? I've looked everywhere.

giulia Aspetta. Leggo ad alta voce: «Denuncia di smarrimento. Il 19 novembre la signora Anna ha perso un portafoglio nero al mercato. Dentro: carta d'identità, codice fiscale, carta di credito e certificato di residenza. Chiunque lo trovi, lo porti alla stazione dei carabinieri al numero civico 12.»
Wait. I'll read it out loud: “Report of loss. On 19 November Ms Anna lost a black wallet at the market. Inside: ID card, tax code, credit card and certificate of residence. Whoever finds it, please take it to the Carabinieri station at number 12.”

anna Ognuno ha il suo portafoglio, ciascuno ha le sue chiavi: perché proprio io?
Everyone has their wallet, everyone has their keys: why me, of all people?

giulia Qualsiasi persona può perdere qualcosa. Conta di nuovo i documenti: sono quattro, giusto? Un poliziotto o un carabiniere, qualunque ufficio li chiede.
Anyone can lose something. Count the documents again: there are four, right? A police officer or a carabiniere, any office will ask for them.

anna Va bene, quattro. Almeno adesso ho la denuncia: ogni cosa è più facile.
Fine, four. At least now I have the report: everything is easier.

chapter 4 the complaint

anna Giulia, ora il reclamo per il telefono. Mi lamento da una settimana, e nessuno mi risponde.
Giulia, now the complaint about the phone. I've been complaining for a week, and nobody answers me.

giulia Scrivi chiaro: il servizio è scorretto, la qualità è bassa e il telefono ha un difetto.
Write clearly: the service is unfair, the quality is low and the phone has a fault.

anna Avevo già protestato per telefono, ma l'assistenza ha rifiutato. Io insisto: non sono soddisfatta.
I had already protested by phone, but customer service refused. I insist: I'm not satisfied.

giulia E l'assicurazione? Ti ricordi che il contratto la include? Se la includono, devono risolvere il difetto.
And the insurance? Do you remember that the contract includes it? If they include it, they have to fix the fault.

anna Hai ragione. Il contratto gliel'ho già mandato, ma lo mando di nuovo. La regola obbliga a rispondere!
You're right. I've already sent them the contract, but I'll send it again. The rule obliges them to answer!

giulia Brava. Riferisci tutto con calma, e non usare parole forti. Una lettera gentile vince sempre.
Good. Report everything calmly, and don't use harsh words. A polite letter always wins.

chapter 5 good news

sandro Anna! Buone notizie! I carabinieri hanno telefonato a Giulia: il portafoglio c'è!
Anna! Good news! The Carabinieri phoned Giulia: your wallet has turned up!

anna Davvero? Dov'era?
Really? Where was it?

sandro Sull'autobus, sotto un sedile. Qualcuno l'ha portato alla stazione dei carabinieri: chiunque sia, è una brava persona.
On the bus, under a seat. Someone took it to the Carabinieri station: whoever it is, they're a good person.

anna Che bello! Ogni documento è dentro? Ciascuno dei quattro?
How lovely! Is every document inside? Each of the four?

giulia Sì, tutti. Ritiriamo il portafoglio oggi, e poi niente più smarrimenti per un mese: promesso?
Yes, all of them. We collect the wallet today, and then no more losses for a month: promise?

anna Promesso. Ma intanto offro io un cappuccino a tutti: è una grande soddisfazione!
Promise. But meanwhile I'm buying everyone a cappuccino: it's a great satisfaction!

chapter 6 the notice at the window

marco Ufficio del Comune: informazioni per tutti.
Town hall office: information for everyone.

marco L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì, dalle otto e mezza alle dodici e mezza. Il giovedì è aperto anche il pomeriggio, fino alle cinque.
The office is open from Monday to Friday, from half past eight to half past twelve. On Thursday it is also open in the afternoon, until five.

marco Prenda il numero al primo piano e aspetti il suo turno. Compili il modulo prima di andare allo sportello.
Take a number on the first floor and wait for your turn. Fill in the form before going to the counter.

marco Porti sempre un documento e due foto. Per il certificato di residenza serve anche il contratto di lavoro.
Always bring an ID document and two photos. For the residence certificate you also need your work contract.

marco Si può pagare con la carta, ma non in contanti.
You can pay by card, but not in cash.

Town hall, bank, Carabinieri, complaint: unit 5 done. You can now handle the papers in Italian, and even enjoy the happy ending.
Do this day interactively, with audio and games, free at **wishyou.today/learning**