wishyou.today learning

day 64 a fine in the ztl

Italian B2
unit 10 · rights & consumers

Contest a fine: the notice, the camera, the deadline, an appeal (fare ricorso).

A fine arrives in an envelope full of official words. If you can read it, you can also answer it: who sent it, what it says, how long you have and how to write back in the formal register you know from unit 2.

words

word	meaning	example
imporre	to impose, to require	Il Comune impone regole precise a chi guida. The town hall imposes precise rules on drivers.
contestare	to contest, to dispute	Contesto la contravvenzione: il permesso era stato richiesto. I contest the fine: the permit had been requested.
festivo	holiday, of a public holiday	Nei giorni festivi la zona è chiusa alle auto. On public holidays the zone is closed to cars.
il sollecito	reminder (to pay or reply)	Se non pago, arriverà un sollecito. If I don't pay, a reminder will arrive.
il ricorso	appeal	Il termine per il ricorso è di trenta giorni. The deadline for the appeal is thirty days.
il varco	gate, electronic checkpoint	Il varco ha fotografato la mia targa. The camera gate photographed my number plate.
il verbale	official report, notice of a fine	Ho ricevuto un verbale della polizia municipale. I have received an official notice from the municipal police.
la sanzione	penalty, sanction	La sanzione arriva a casa per posta. The penalty arrives at home by post.
il/la giudice di pace	justice of the peace (pl. giudici di pace)	Posso ricorrere al giudice di pace. I can appeal to the justice of the peace.
la polizia municipale	municipal police, local police	Ho ricevuto un verbale della polizia municipale. I have received an official notice from the municipal police.
l'infrazione	offence, breach of a rule	Questa infrazione costa cento euro. This offence costs a hundred euros.
l'autovelox	speed camera (pl. autovelox)	L'autovelox controlla la velocità, il varco controlla la zona. The speed camera checks speed, the gate checks the zone.
ricorrere	to appeal, to have recourse to	Posso ricorrere al giudice di pace. I can appeal to the justice of the peace.
la contravvenzione	fine (formal)	Contesto la contravvenzione: il permesso era stato richiesto. I contest the fine: the permit had been requested.
notificare	to serve (a notice), to notify officially	Il verbale mi è stato notificato ieri. The notice was served on me yesterday.
il carro attrezzi	tow truck (pl. carri attrezzi)	Il carro attrezzi ha portato via la mia macchina. The tow truck took my car away.
il preventivo	estimate, quote (for a job)	Il preventivo per il lavoro è di cento euro. The estimate for the job is a hundred euros.

pattern spettabile…, le scrivo in merito a…: the formal letter, one step further

Spettabile Polizia Municipale, **Con la presente / Le scrivo in merito a…**

Le chiedo di… · in allegato… **In attesa di una Sua risposta, distinti saluti**

A formal letter has four parts: the greeting (Spettabile for an office or a firm, Egregio or Gentile for a person), the reason (Con la presente, Le scrivo in merito a…), the request (Le chiedo di + infinitive) and the closing. Today's step further: a complaint or an appeal says which document you mean (the number and the date), why it is wrong, what you ask and what you attach. Write Le, La and Suo with a capital letter, never use tu, and keep spoken words out.

Spettabile Polizia Municipale, con la presente Le scrivo in merito al verbale del 12 maggio. Dear Sir or Madam, I am writing to you about the notice of 12 May.

Credevo che il permesso fosse valido, e per questo contesto la sanzione. I believed the permit was valid, and so I contest the penalty.

Le chiedo di annullare la sanzione e in allegato trova la copia del permesso. I ask you to cancel the penalty, and you will find a copy of the permit attached.

In attesa di una Sua risposta, distinti saluti. Awaiting your reply, yours faithfully.

dialogue a fine in the zone

anna Sandro, guarda: la polizia municipale mi ha notificato un verbale! Una contravvenzione di cento euro per un'infrazione che non ho commesso.
Sandro, look: the municipal police has served me an official notice! A hundred-euro fine for an offence I did not commit.

sandro Calma! Ti hanno fotografata a un varco? Il Comune impone regole severe, soprattutto nei giorni festivi.
Calm down! Did they photograph you at a gate? The town hall imposes strict rules, above all on public holidays.

anna Era domenica. Il preventivo di una ditta per portare a casa un armadio era troppo alto, così ho noleggiato una macchina. Ero io al volante, e dopo il tunnel c'era un varco: non l'ho visto. La signora dell'armadio, che abita in centro, mi aveva detto di aver già chiesto il permesso.
It was Sunday. A firm's quote for bringing a wardrobe home was too high, so I hired a car. I was at the wheel, and after the tunnel there was a gate: I didn't see it. The lady selling the wardrobe, who lives in the centre, had told me she had already asked for the permit.

elena Io credevo che la signora avesse già comunicato la tua targa! Il permesso c'era o no?
I thought the lady had already given them your plate! Was there a permit or not?

anna Non lo so, il verbale non dice niente. Forse dovevo prendere il tram! Ma con un armadio sul tram...
I don't know, the notice says nothing. Maybe I should have taken the tram! But with a wardrobe on the tram...

davide Non pagare subito: puoi contestare la sanzione. Il termine per il ricorso è di trenta giorni. Puoi ricorrere al giudice di pace, il quale decide sui casi piccoli.
Don't pay at once: you can contest the penalty. The deadline for the appeal is thirty days. You can appeal to the justice of the peace, who decides small cases.

sandro Se non paghi, arriva un sollecito. L'anno scorso ho parcheggiato male e il carro attrezzi ha portato via la mia macchina per liberare la strada: che giornata!
If you don't pay, a reminder arrives. Last year I parked badly and the tow truck took my car away to clear the street: what a day!

anna Ognuno ha le proprie storie di multe! Io voglio contestare: la mia prima azione è una lettera formale. Davide, mi aiuti?
Everybody has their own stories about fines! I want to contest: my first action is a formal letter. Davide, will you help me?

davide Certo. Scrivi «Spettabile Polizia Municipale», spiega che cosa è successo, chiedi di annullare la sanzione e metti in allegato la copia del permesso. Io stesso ho scritto tante lettere così.
Of course. Write “Spettabile Polizia Municipale”, explain what happened, ask them to cancel the penalty and attach a copy of the permit. I myself have written many letters like that.

davide Sto scrivendo un articolo sulla zona: il consigliere ha proposto nuove regole, il comitato dei residenti si è opposto e in assemblea gridavano tutti.
I'm writing an article about the zone: the councillor proposed new rules, the residents' committee opposed them and everyone was shouting in the assembly.

elena E l'approvazione? La partecipazione è stata alta?
And the approval? Was participation high?

davide L'approvazione è arrivata, e alla fine hanno fatto pace davanti a un caffè. Meglio così!
The approval came, and in the end they made peace over a coffee. Better that way!

spell it cover the word, write it, check

to impose, to require	**imporre**
to contest, to dispute	**contestare**

holiday, of a public holiday	**festivo**
reminder (to pay or reply)	**il sollecito**
appeal	**il ricorso**
gate, electronic checkpoint	**il varco**

good to know · Everyday speech says una multa; in a letter or a notice you read la sanzione, la contravvenzione or il verbale. Same fact, different register. Il giudice di pace is a judge for small cases (a fine, a neighbours' dispute). The plural is i giudici di pace, and the whole expression is one word in this course. In a formal letter Le, La and Suo have a capital letter and you never use tu: Le scrivo, Le chiedo, la Sua risposta.

A fine is easier to face when you can read it. Now you can contest it politely, in writing, and in good Italian.
Do this day interactively, with audio and games, free at **wishyou.today/learning**

day 65 the faulty oven

Claim your rights as a consumer: warranty, return, refund, replacement; credevo che l'avessero controllato.

When a new product arrives broken, vocabulary is your best tool: warranty, replacement, refund, compensation. And you need the past of doubt too: I thought they had checked it. That is the congiuntivo trapassato.

words

word	meaning	example
assicurare	to insure; to make sure of	Una polizza assicura la merce durante il trasporto. A policy insures the goods during transport.
l'etichetta	label, tag	Sull'etichetta ci sono il nome e la data. On the label there are the name and the date.
la polizza	insurance policy	Una polizza assicura la merce durante il trasporto. A policy insures the goods during transport.
il manuale	manual, handbook	Il manuale dice che la garanzia dura due anni. The manual says the warranty lasts two years.
la lamentela	complaint	Scrivo una lamentela perché voglio un risarcimento. I am writing a complaint because I want compensation.
la garanzia	warranty, guarantee	La garanzia dura due anni. The warranty lasts two years.
aggiuntivo	additional, extra	Un costo aggiuntivo per il trasporto è inaccettabile. An extra cost for transport is unacceptable.
contenere	to contain, to hold	La confezione contiene un forno e un manuale. The package contains an oven and a manual.
acquistare	to buy, to purchase	Ho acquistato il forno su un sito di Milano. I bought the oven on a website from Milan.
la confezione	package, packaging	Il corriere ha lasciato la confezione rotta davanti al negozio. The courier left the damaged package in front of the shop.
garantire	to guarantee, to promise	Il negozio garantisce la sostituzione entro dieci giorni. The shop guarantees the replacement within ten days.
il risarcimento	compensation	E il risarcimento? Con il forno vecchio produco la metà. And the compensation? With the old oven I produce half as much.
inaccettabile	unacceptable	Un costo aggiuntivo per il trasporto è inaccettabile. An extra cost for transport is unacceptable.
il rimborso	refund	Voglio la sostituzione, non il rimborso. I want a replacement, not a refund.
soddisfare	to satisfy, to meet (a need)	Un buon negozio vuole soddisfare il consumatore. A good shop wants to satisfy the consumer.
il consumatore	consumer	Un buon negozio vuole soddisfare il consumatore. A good shop wants to satisfy the consumer.
difettoso	faulty, defective	La porta è difettosa e non si chiude. The door is faulty and does not close.
il corriere	courier, delivery driver	Il corriere ha lasciato la confezione rotta davanti al negozio. The courier left the damaged package in front of the shop.
la sostituzione	replacement	Voglio la sostituzione, non il rimborso. I want a replacement, not a refund.

il pacco	parcel, package	Ho ricevuto un pacco da Milano. I have received a parcel from Milan.
la restituzione	return, giving back	La restituzione del forno è gratuita. The return of the oven is free.

pattern credevo che l'avessero controllato, temevo che fosse arrivato rotto: the congiuntivo trapassato

credevo · pensavo · temevo **che + avessi / fossi…** **+ participle**

= earlier than the main verb

You know it from unit 4: avessi or fossi (the congiuntivo imperfetto of avere or essere) plus the participle, after a past verb of opinion or fear, for something that had already happened. Today's step further: compare it with the indicative. After credevo, pensavo, temevo, sembrava you need the congiuntivo (credevo che l'avessero controllato); after a fact such as sapevo or ho visto the trapassato indicative is normal (sapevo che avevano già risposto). With essere the participle agrees: fosse arrivata, fossero partiti.

Credevo che l'avessero controllato prima di spedirlo. I thought they had checked it before sending it.

Temevo che il forno fosse arrivato rotto. I was afraid the oven had arrived broken.

Pensavo che tu avessi già telefonato al servizio clienti. I thought you had already phoned customer service.

Sapevo che il negozio aveva già risposto. I knew that the shop had already replied.

dialogue the oven is faulty

tom Anna, guarda! Il forno nuovo è arrivato, ma la confezione era rotta e la porta è difettosa. Non si chiude!
Anna, look! The new oven has arrived, but the package was broken and the door is faulty. It doesn't close!

anna Che peccato! Credevo che l'avessero controllato prima di spedirlo. Chi l'ha portato?
What a pity! I thought they had checked it before sending it. Who brought it?

tom Un corriere, ieri pomeriggio. Dice che aveva già suonato due volte, ma io non avevo sentito niente. Ha lasciato il pacco e se n'è andato.
A courier, yesterday afternoon. He says he had already rung twice, but I hadn't heard anything. He left the parcel and went away.

elena In presenza di un difetto così grave, la garanzia vale subito. Guarda l'etichetta: c'è la data? E guarda qui: anche l'acciaio è rovinato!
In the presence of a defect as serious as that, the warranty applies at once. Look at the label: is there a date? And look here: the steel is damaged too!

tom Sì, c'è, e il manuale dice che la garanzia dura due anni. Ho acquistato il forno online, da un negozio di Milano.
Yes, there is, and the manual says the warranty lasts two years. I bought the oven online, from a shop in Milan.

anna Allora chiama il servizio clienti, aperto anche nei giorni festivi. Ma non urlare: spiega con calma che il difetto è inaccettabile e chiedi la sostituzione o il rimborso.
Then call customer service, open on public holidays too. But don't shout: explain calmly that the defect is unacceptable and ask for the replacement or the refund.

tom Ho già telefonato. Garantiscono la sostituzione, ma nonostante la garanzia chiedono un costo aggiuntivo per il trasporto. Per me è inaccettabile!
I've already phoned. They guarantee the replacement, but despite the warranty they are asking for an extra cost for transport. For me that's unacceptable!

elena Visto che c'è la garanzia, il trasporto non deve pagarlo il consumatore, e neanche la restituzione del forno difettoso. Scrivi una lettera di lamentela. E il corriere ha una polizza: la merce è assicurata durante il trasporto.
Since there is a warranty, the consumer must not pay for the transport, nor for the return of the faulty oven. Write a letter of complaint. And the courier has a policy: the goods are insured during transport.

tom E il risarcimento? Con il forno vecchio produco la metà, e il negozio perde clienti.
And the compensation? With the old oven I produce half as much, and the shop loses customers.

anna Una cosa alla volta. Chiedi prima la sostituzione; il rimborso è la seconda scelta. Ne parliamo anche con Marco: ne sa qualcosa, di garanzie. Un forno rotto non abbatte i costi: li aumenta!
One thing at a time. Ask for the replacement first; the refund is the second choice. We'll talk about it with Marco too: he knows something about warranties. A broken oven doesn't cut costs: it raises them!

elena Io ne ho abbastanza di aziende che non vogliono soddisfare i clienti. Ma la protesta serve: l'anno scorso il presidente dell'associazione dei consumatori ha organizzato una petizione per combattere il degrado dei servizi, e ha convinto anche il sindaco ad adottare nuove regole.
I've had enough of companies that won't satisfy their customers. But protest works: last year the president of the consumers' association organised a petition to fight the decline in services, and he convinced even the mayor to adopt new rules.

tom Va bene: la lettera la scrivo io stesso, e intanto lavoro con il forno vecchio e i miei attrezzi di sempre, finché non arriva quello nuovo.
All right: I will write the letter myself, and meanwhile I work with the old oven and my usual tools until the new one arrives.

spell it cover the word, write it, check

to insure; to make sure of	**assicurare**
label, tag	**l'etichetta**
insurance policy	**la polizza**
manual, handbook	**il manuale**
complaint	**la lamentela**
warranty, guarantee	**la garanzia**

good to know · Garantire is to promise (il negozio garantisce la sostituzione); assicurare is to make sure or to insure (una polizza assicura i pacchi). Both can mean ‘to guarantee’ in English, so choose by the meaning. Un difetto is the fault, difettoso is the thing with the fault: la porta ha un difetto, la porta è difettosa. Consumatore is the buyer as a private person; cliente is anyone who buys from a shop. A consumers' association is un'associazione dei consumatori.

You can now ask for what is yours: replacement, refund, compensation, politely and clearly.
Do this day interactively, with audio and games, free at **wishyou.today/learning**

day 66 shopping habits

Talk about consumption and money: avrei dovuto risparmiare, sarebbe stato meglio aspettare i saldi.

We all talk about what we bought, what it cost and what we regret. The condizionale passato is the grammar of regret and advice in hindsight: I should have saved, it would have been better to wait.

words

word	meaning	example
il debito	debt	Pago con la carta, ma non voglio fare debiti. I pay by card, but I don't want to get into debt.
il centesimo	cent, hundredth of a euro	Un bottone costa pochi centesimi. A button costs a few cents.
lo slogan	slogan (pl. slogan)	Lo slogan di quello spot pubblicitario è famoso. The slogan of that advert is famous.
conveniente	cheap, good value; convenient	Alla ferramenta compro lampadine a un prezzo conveniente. At the hardware shop I buy light bulbs at a good price.
la chiusura	closing, closure	La gelateria ha un orario di apertura e di chiusura. The ice-cream shop has opening and closing hours.
la tendenza	trend, tendency	Non è una tendenza che mi piace. It's not a trend I like.
il bottone	button	Un bottone costa pochi centesimi. A button costs a few cents.
il saldo	balance (of an account)	Il saldo del conto è basso. The account balance is low.
pubblicitario	advertising (adj.)	Lo slogan di quello spot pubblicitario è famoso. The slogan of that advert is famous.
lo spot	advert, commercial (pl. spot)	Lo slogan di quello spot pubblicitario è famoso. The slogan of that advert is famous.
l'abbigliamento	clothing, clothes (as a trade)	Hanno demolito il vecchio negozio di abbigliamento. They have demolished the old clothes shop.
l'apertura	opening (hours or event)	La gelateria ha un orario di apertura e di chiusura. The ice-cream shop has opening and closing hours.
il cassiere	cashier (man)	Il cassiere mi ha fatto pagare anche il sacchetto. The cashier made me pay for the bag too.
il carrello	trolley, basket (also online)	Il carrello era pieno e il saldo del conto basso. The trolley was full and the account balance low.
il sacchetto	small bag, carrier bag	Una lattina e un vasetto stanno nel sacchetto. A can and a jar fit in the bag.
la lattina	can, tin	Una lattina e un vasetto stanno nel sacchetto. A can and a jar fit in the bag.
il vasetto	small jar, pot	Una lattina e un vasetto stanno nel sacchetto. A can and a jar fit in the bag.
la bancarella	market stall	Ho trovato una giacca bella a una bancarella del mercato. I found a lovely jacket at a market stall.
la ferramenta	hardware shop, ironmonger's	Alla ferramenta compro lampadine a un prezzo conveniente. At the hardware shop I buy light bulbs at a good price.

la tintoria	dry cleaner's	La tintoria lava il cappotto. The dry cleaner's cleans the coat.
il macellaio	butcher	Il macellaio vende carne di qualità. The butcher sells quality meat.
il fruttivendolo	greengrocer	Compro la frutta dal fruttivendolo. I buy my fruit from the greengrocer.
il panettiere	baker	Compro il pane dal panettiere. I buy bread from the baker.
la gelateria	ice-cream shop	La gelateria ha un orario di apertura e di chiusura. The ice-cream shop has opening and closing hours.

pattern avrei dovuto risparmiare, sarebbe stato meglio aspettare: the condizionale passato

avrei · avresti · avrebbe… **sarei · saresti · sarebbe…** **+ participle**

avrei dovuto + infinitive

You know the shape: the condizionale of avere or essere plus the participle (avrei comprato, sarei andata). Today's step further: the three jobs it does in a talk about money and choices. Regret: avrei dovuto risparmiare. Reproach or advice in hindsight: avresti potuto controllare il prezzo, sarebbe stato meglio aspettare. A wish that did not come true: mi sarebbe piaciuto comprarla. With dovere, potere and volere the auxiliary of the verb that follows is used (avresti potuto controllare, but sarei dovuta andare).

Avrei dovuto risparmiare di più. I should have saved more.

Sarebbe stato meglio aspettare i saldi. It would have been better to wait for the sales.

Mi sarebbe piaciuto comprare quella giacca. I would have liked to buy that jacket.

Avresti potuto controllare il prezzo prima. You could have checked the price first.

dialogue who buys what, and why

elena Io il sabato la spesa la faccio qui: dal fruttivendolo, dal macellaio, dal panettiere e, per finire, in gelateria. Ogni negozio ha il suo orario di apertura e di chiusura, ma io li conosco tutti.
On Saturdays I do my shopping here: at the greengrocer's, the butcher's, the baker's and, to finish, the ice-cream shop. Every shop has its opening and closing hours, but I know them all.

marco Io no: compro quasi tutto online. Basta un carrello e un po' di pazienza. Ieri ho ordinato un interruttore e due lampadine per Nonno, senza uscire di casa.
Not me: I buy almost everything online. A basket and a little patience are enough. Yesterday I ordered a switch and two light bulbs for Nonno, without leaving the house.

anna Io sto in mezzo. La ferramenta sotto casa è comoda, ma non sempre conveniente. Vende tutto per l'edilizia: il falegname e l'imbianchino ci vanno ogni giorno e conoscono i prezzi.
I'm somewhere in between. The hardware shop under our flat is handy, but not always good value. It sells everything for building work: the carpenter and the painter go there every day and know the prices.

marco Questa settimana ho comprato una giacca prima dei saldi: l'ho pagata il doppio. Sarebbe stato meglio aspettare! Se avessi aspettato, avrei risparmiato.
This week I bought a jacket before the sales: I paid double. It would have been better to wait! If I had waited, I would have saved money.

elena A me si è già staccato un bottone dalla giacca nuova: un prodotto difettoso! L'industria dell'abbigliamento corre troppo, e la qualità si perde.
A button has already come off my new jacket: a faulty product! The clothing industry runs too fast, and quality gets lost.

anna Oggi ci vogliono vendere sempre qualcosa: uno spot pubblicitario ogni cinque minuti, e lo slogan ti resta in testa. Non è una tendenza che mi piace.
Today they always want to sell us something: an advert every five minutes, and the slogan stays in your head. It's not a trend I like.

marco A me piacciono le offerte, però un costo aggiuntivo per la spedizione è inaccettabile! Pago con la carta, ma non voglio fare debiti.
I like offers, but an extra cost for delivery is unacceptable! I pay by card, but I don't want to get into debt.

elena Ne vale la pena solo se compri quello che ti serve. Io me ne sono pentita tante volte: una volta ho comprato una sedia solo per il design, ed è molto scomoda.
It's only worth it if you buy what you need. I've regretted it many times: once I bought a chair just for its design, and it's very uncomfortable.

anna Io ho speso troppo: al supermercato avevo nel carrello una lattina di tonno, un vasetto di miele e niente lista. Il cassiere mi ha fatto pagare anche il sacchetto: cinque centesimi!
I spent too much: at the supermarket I had a can of tuna, a jar of honey and no list in my trolley. The cashier even made me pay for the bag: five cents!

marco E il saldo del conto a fine mese? Il mio era basso. Il saldo è il numero che dice la verità.
And the account balance at the end of the month? Mine was low. The balance is the number that tells the truth.

elena Hanno demolito il vecchio negozio di abbigliamento in fondo alla strada: ora c'è un parcheggio di cemento. Per questo io vengo al mercato: se nessuno compra alle bancarelle, chiudono anche loro.
They have demolished the old clothes shop at the end of the street: now there's a concrete car park. That's why I come to the market: if nobody buys at the stalls, they will close too.

anna Allora sabato prossimo tutti al mercato, con la lista e un solo sacchetto! Avrei dovuto farlo da mesi.
Then next Saturday we all go to the market, with a list and a single bag! I should have done it months ago.

spell it cover the word, write it, check

debt	**il debito**
cent, hundredth of a euro	**il centesimo**
slogan	**lo slogan**
cheap, good value; convenient	**conveniente**
closing, closure	**la chiusura**
trend, tendency	**la tendenza**

good to know · Il saldo has two meanings: the balance of an account (il saldo del conto) and, in the plural, the sales (i saldi). A shop window with SALDI means sale. Un bottone is a button on clothes; the button you press on a machine is also un pulsante or un tasto. Il carrello works for the supermarket trolley and for the basket of an online shop alike: riempire il carrello.

You can now say what you should have done and what you would have liked. Regret is a small price for good Italian.
Do this day interactively, with audio and games, free at **wishyou.today/learning**

day 67 the law

Report what a law or a ruling says: la legge dice che..., il giudice ha stabilito che..., il testimone ha dichiarato...

To talk about the law you mostly repeat what others said: the judge, the witness, the lawyer. That means reported speech, with its change of tenses and time words, and a handful of words about justice that every newspaper uses.

words

word	meaning	example
il processo	trial; process	Per lei il processo era ingiusto. In her view the trial was unfair.
la giustizia	justice	La giustizia tutela{tutelare} i diritti di tutti. Justice protects everyone's rights.
il/la giudice	judge	Il giudice ha letto la sentenza. The judge read out the ruling.
il tribunale	court, court of law	Il tribunale decide che cosa è lecito. The court decides what is lawful.
colpevole	guilty	Chi è colpevole risponde davanti al tribunale. Whoever is guilty answers before the court.
innocente	innocent	Una persona è considerata innocente fino alla sentenza. A person is considered innocent until the ruling.
denunciare	to report (to the authorities); to denounce	Mi ha chiesto se avevo denunciato il reato. He asked me whether I had reported the offence.
illegale	illegal	La corruzione è illegale: è un reato. Corruption is illegal: it is an offence.
la corruzione	corruption	La corruzione è illegale: è un reato. Corruption is illegal: it is an offence.
l'ingiustizia	injustice	L'ingiustizia mi fa arrabbiare. Injustice makes me angry.
la legge	law	La legge dice che tutti hanno gli stessi diritti. The law says that everyone has the same rights.
ingiusto	unfair, unjust	Per lei il processo era ingiusto. In her view the trial was unfair.
la norma	rule, norm	Il giudice ha detto che la norma era chiara. The judge said that the rule was clear.
la sentenza	ruling, verdict	Il giudice ha letto la sentenza. The judge read out the ruling.
il/la testimone	witness	Il testimone ha detto che aveva visto tutto. The witness said he had seen everything.
il reato	offence, crime	La corruzione è illegale: è un reato. Corruption is illegal: it is an offence.
tutelare	to protect, to safeguard	La giustizia tutela{tutelare} i diritti di tutti. Justice protects everyone's rights.
lecito	lawful, allowed	Il tribunale decide che cosa è lecito. The court decides what is lawful.

pattern ha detto che il giorno dopo..., mi ha chiesto se..., ci ha consigliato di...: reported speech, one step further

ha detto che… **mi ha chiesto se…** **ci ha consigliato di + infinitive**

quel giorno · il giorno dopo · lì

After a past verb of saying the tenses move one step back: è chiara becomes era chiara, ho visto becomes aveva visto, leggerò becomes avrebbe letto. Today's step further: the little words move too (oggi becomes quel giorno, domani il giorno dopo, ieri il giorno prima, qui lì), a question becomes se + verb (mi ha chiesto se avevo denunciato), and an order or advice becomes di + infinitive (ci ha consigliato di aspettare).

Il giudice ha detto che avrebbe letto la sentenza il giorno dopo. The judge said he would read out the ruling the next day.

Il testimone ha detto che aveva visto tutto il giorno prima. The witness said he had seen everything the day before.

Mi ha chiesto se avevo denunciato il reato. He asked me whether I had reported the offence.

L'avvocato ci ha consigliato di aspettare la sentenza. The lawyer advised us to wait for the ruling.

dialogue after the court

anna Che visita interessante! Il tribunale è in un palazzo del centro storico, con archi e colonne. Non pensavo che fosse così bello.
What an interesting visit! The court is in a building in the old town, with arches and columns. I didn't think it would be so beautiful.

yuki Io avevo paura di non capire niente. L'avvocato ci ha detto che il giudice avrebbe letto una sentenza quella mattina.
I was afraid I wouldn't understand anything. The lawyer told us that the judge would read out a ruling that morning.

davide A me ha spiegato che era una causa tra due vicini e che il processo era iniziato un anno prima.
He explained to me that it was a case between two neighbours and that the trial had begun a year earlier.

ms moretti L'avvocato ci ha raccontato il caso: il padrone di un negozio aveva trasformato l'ingresso con una ristrutturazione, e per settimane il muratore aveva lavorato con il martello fino a tardi. Poi aveva messo un cartello pubblicitario sul muro del palazzo.
The lawyer told us about the case: the owner of a shop had changed the entrance with a renovation, and for weeks the bricklayer had worked with his hammer until late. Then he had put an advertising sign on the wall of the building.

ms moretti I vicini hanno detto che il muro era una proprietà comune. Il giudice ha deciso che il cartello non era lecito e che doveva toglierlo il giorno dopo. Poi ha chiesto se qualcuno volesse aggiungere qualcosa.
The neighbours said that the wall was common property. The judge decided that the sign was not lawful and that he had to remove it the next day. Then he asked whether anyone wanted to add anything.

anna Io ho chiesto all'avvocato se la giustizia fosse sempre giusta e se l'ingiustizia si potesse evitare.
I asked the lawyer whether justice is always just and whether injustice can be avoided.

davide Ci ha risposto che la legge cerca di essere giusta, ma che un processo lungo può sembrare ingiusto. Mettersi d'accordo è spesso più conveniente di un processo.
He answered us that the law tries to be just, but that a long trial can seem unfair. Reaching an agreement is often cheaper than a trial.

yuki Ha detto anche che un testimone racconta soltanto ciò che ha visto, e che una persona è innocente finché il giudice non decide che è colpevole.
He also said that a witness only tells what he has seen, and that a person is innocent until the judge decides that he is guilty.

ms moretti Ha aggiunto che chi vede un reato può denunciarlo, e che la corruzione è un reato di grande gravità. Ed è illegale anche farsi giustizia da soli.
He added that whoever sees an offence can report it, and that corruption is an offence of great seriousness. And it is also illegal to take the law into your own hands.

davide Mi ha consigliato di spiegare ai lettori le norme più semplici, affinché tutti conoscano i propri diritti. Il tribunale esiste per questo: perché la legge tuteli tutti.
He advised me to explain the simplest rules to readers, so that everyone knows their own rights. The court exists for this: so that the law protects everybody.

anna Per il mio intervento di lunedì vorrei parlare di tre punti: prima di tutto la visita, poi la sentenza e infine che cosa ne penso.
For my talk on Monday I would like to speak about three points: first the visit, then the ruling and finally what I think about it.

yuki Io ne penso questo: la giustizia deve essere chiara e uguale per tutti. Ne parliamo ancora in classe?
This is what I think about it: justice must be clear and equal for everyone. Shall we talk about it again in class?

spell it cover the word, write it, check

trial; process	**il processo**
justice	**la giustizia**
judge	**il/la giudice**
court, court of law	**il tribunale**
guilty	**colpevole**
innocent	**innocente**

good to know · Il giudice and il testimone have one form for men and women: il giudice, la giudice; il testimone, la testimone. The article shows who it is. La legge is the law; legge is also he or she reads (lui legge). The meaning comes from the sentence: la legge dice che… (the law says) and lui legge un libro (he reads a book). In reported speech the present can stay when what was said is still true (ha detto che Bologna è bella), but the shifted tenses are the safe choice in writing and in exams.

Who said what, and when? You can now report it all, from the judge to the witness, in good Italian. Do this day interactively, with audio and games, free at **wishyou.today/learning**

day 68 citizens

Talk about civic life: è necessario che i cittadini partecipino, bisogna che il Comune ascolti...

Citizens, rules and rights: this is the vocabulary of the news and of every debate. And the grammar of duties and wishes, bisogna che + congiuntivo, is how you say what should happen in a society.

words

word	meaning	example
il governo	government	Un ministro fa parte del governo. A minister is part of the government.
politico	political; politician	Una scelta politica non è sempre facile. A political choice is not always easy.
la politica	politics; policy	Bisogna che gli stranieri restino fuori dalla politica? Must foreigners stay out of politics?
votare	to vote	I minorenni non votano alle elezioni. Minors do not vote in elections.
il ministro	minister (member of government)	Un ministro fa parte del governo. A minister is part of the government.
la repubblica	republic	L'Italia è una repubblica e ha una costituzione. Italy is a republic and has a constitution.
l'elezione	election	I minorenni non votano alle elezioni. Minors do not vote in elections.
la democrazia	democracy	È meglio votare che lamentarsi: è la democrazia. It is better to vote than to complain: that is democracy.
il parlamento	parliament	Il parlamento fa le leggi e il governo decide. Parliament makes the laws and the government decides.
la cittadinanza	citizenship; the citizens	Io non ho la cittadinanza e non posso votare. I don't have citizenship and can't vote.
civile	civil; civic	Bisogna che ogni cittadino partecipi alla vita civile. Every citizen must take part in public life.
democratico	democratic	Una scuola più aperta è una scelta democratica e civile. A more open school is a democratic and civil choice.
il territorio	territory, area	Il sindaco decide per il territorio della città. The mayor decides for the territory of the city.
lo stato	state (the State)	Un contribuente paga le tasse allo Stato(stato). A taxpayer pays taxes to the State.
la costituzione	constitution	L'Italia è una repubblica e ha una costituzione. Italy is a republic and has a constitution.
l'istituzione	institution	Il Comune è un'istituzione vicina ai cittadini. The town hall is an institution close to the citizens.
il referendum	referendum (pl. referendum)	Con il referendum i cittadini votano su una legge. With a referendum citizens vote on a law.
il/la contribuente	taxpayer	Un contribuente paga le tasse allo Stato(stato). A taxpayer pays taxes to the State.
maggiorenne	of age (18 or over)	A diciotto anni si è maggiorenni e si può votare. At eighteen you are of age and can vote.

minorenne	under age	I minorenni non votano alle elezioni. Minors do not vote in elections.
la riforma	reform	Il governo prepara una riforma della scuola. The government is preparing a reform of the school system.
violare	to violate, break (a law, a right)	Chi viola(violare) la legge risponde davanti al giudice. Whoever breaks the law answers before the judge.

pattern bisogna che, è necessario che, è meglio che, voglio che: rules and wishes, one step further

bisogna · è necessario · è meglio **che + congiuntivo**

bisogna + infinitive (for everyone) **voglio che tu...**

You know it from unit 1: an impersonal expression plus che takes the congiuntivo when someone in particular must act (bisogna che il Comune ascolti), and the infinitive when it is true for everyone (bisogna votare). Today's step further: choose between the two on purpose, and add the verb of wish: volere che + congiuntivo for another person (voglio che tu venga), volere + infinitive for the same person (voglio venire). Basta che and è importante che work the same way.

Bisogna che il Comune ascolti i cittadini. The council must listen to the citizens.

Bisogna votare, se si vuole cambiare qualcosa. You must vote if you want to change something.

È necessario che tutti conoscano le regole. It is necessary that everyone knows the rules.

Elena vuole che Anna venga all'assemblea. Elena wants Anna to come to the assembly.

dialogue who decides?

anna Elena, mi spieghi come funziona il Comune? Domani c'è l'assemblea del quartiere, ma io non ho la cittadinanza e non posso votare.
Elena, will you explain how the town hall works? Tomorrow there is the neighbourhood assembly, but I don't have citizenship and can't vote.

elena Ti spiego in tre punti. Prima di tutto: l'Italia è una repubblica e la Costituzione dice che i cittadini sono uguali. Passo poi allo Stato: il parlamento fa le leggi, il governo decide e ogni ministro ha il suo compito.
I'll explain in three points. First of all: Italy is a republic and the constitution says citizens are equal. Then I move on to the State: parliament makes the laws, the government decides and every minister has their task.

yuki E il Comune? Io credevo che fosse un'istituzione dello Stato come le altre.
And the Comune? I thought it was an institution of the State like the others.

elena È l'istituzione più vicina ai cittadini: decide per il territorio della città, cioè strade, scuole e parchi, e ha anche la sua polizia municipale. Il sindaco è scelto dai cittadini con le elezioni.
It's the institution closest to the citizens: it decides for the territory of the city, that is streets, schools and parks, and it also has its own municipal police. The mayor is chosen by the citizens in the elections.

anna Ma io non voto. Quindi bisogna che gli stranieri restino fuori dalla politica?
But I don't vote. So do foreigners have to stay out of politics?

elena Per niente. Per partecipare non bisogna essere cittadini: è meglio che tu venga alle assemblee e firmi le petizioni. Ai progetti del quartiere partecipano anche i residenti stranieri e, in molte città, i minorenni.
Not at all. To take part you don't have to be a citizen: it's better that you come to the assemblies and sign petitions. In the neighbourhood's projects foreign residents take part too and, in many cities, minors.

davide Come giornalista seguo la riforma della scuola e voglio che i politici ascoltino e che i lettori capiscano la differenza: votare è un diritto del cittadino maggiorenne, partecipare è un'occasione per tutti. Che ne pensate?
As a journalist I follow the school reform and I want politicians to listen and readers to understand the difference: voting is the right of an adult citizen, taking part is an opportunity for everyone. What do you think?

yuki A diciotto anni si diventa maggiorenni e si può votare, giusto? I minorenni no, ma possono comunque dire la loro.
At eighteen you become an adult and can vote, right? Minors can't, but they can still have their say.

elena Giusto. E poi c'è il referendum: i cittadini decidono direttamente su una legge. Per molti referendum bisogna che voti più della metà dei cittadini che possono votare, altrimenti il risultato non vale.
Right. And then there is the referendum: citizens decide directly on a law. For many referendums more than half of the citizens who can vote must vote, otherwise the result doesn't count.

anna Io pago le tasse in Italia, come ogni contribuente: mi sembra ingiusto non contare niente. Bisogna che chi paga possa dire la sua almeno sulle decisioni del quartiere, no?
I pay taxes in Italy, like every taxpayer: it seems unfair to me to count for nothing. People who pay must be able to have their say at least on the neighbourhood's decisions, right?

elena Giusto, ed è quello che facciamo. In un paese democratico ognuno ha il suo ruolo: il parlamento fa le leggi, i giudici decidono secondo le norme, chi viola la legge ne risponde, e la giustizia deve essere uguale per tutti. Chi vede qualcosa di illegale, un'ingiustizia o la corruzione, può denunciarlo. E nessuno è colpevole finché il giudice non lo decide: prima è considerato innocente.
Right, and it's what we do. In a democratic country everyone has a role: parliament makes the laws, judges decide according to the rules, whoever breaks the law answers for it, and justice must be the same for everyone. Whoever sees something illegal, an injustice or corruption, can report it. And nobody is guilty until the judge decides so: until then they are considered innocent.

yuki Allora domani vengo con te: parlo come se fossi una cittadina e porto la mia idea, una scuola di musica per i bambini del quartiere.

Then tomorrow I'll come with you: I'll speak as if I were a citizen and bring my idea, a music school for the neighbourhood's children.

spell it cover the word, write it, check

government	**il governo**
political; politician	**politico**
politics; policy	**la politica**
to vote	**votare**
minister (member of government)	**il ministro**
republic	**la repubblica**

good to know · Stato with a capital is the State (lo Stato); stato with a small letter is a state of things (lo stato di salute) and the participle of essere (sono stato). La cittadinanza means citizenship and also the citizens as a body: la cittadinanza attiva is people taking part in public life. La politica is politics or policy; un politico is a politician, and politico can also be an adjective (una scelta politica).

You can now follow a debate about the town, the State and who decides. A citizen is someone who takes part, and now you can too.
Do this day interactively, with audio and games, free at **wishyou.today/learning**

day 69 tom's supplier

Settle a dispute: se ci aveste avvisato, avremmo…; a contract, a clause, a mediation, an agreement.

Every dispute ends with someone saying: if you had told us, we would have acted differently. The unreal past conditional is how you complain, justify and negotiate, and a few contract words let you do it in a business setting.

words

word	meaning	example
il patto	agreement, pact	Il patto dice che il prezzo non cambia. The agreement says the price does not change.
il fornitore	supplier	Se ci aveste avvisato, avremmo cercato un altro fornitore. If you had warned us, we would have looked for another supplier.
accontentare	to satisfy, to please	Contrattare è difficile: bisogna negoziare e accontentare tutti. Bargaining is hard: you must negotiate and satisfy everyone.
contrattare	to bargain, to haggle	Contrattare è difficile: bisogna negoziare e accontentare tutti. Bargaining is hard: you must negotiate and satisfy everyone.
la fattura	invoice	La fattura è più alta del dieci per cento. The invoice is ten per cent higher.
la clausola	clause	Il contratto ha una clausola sui ritardi. The contract has a clause about delays.
ragionevole	reasonable	Vogliamo un prezzo ragionevole, non un favore. We want a reasonable price, not a favour.
pretendere	to demand, to expect (too much)	Non pretendo molto: voglio il rispetto del patto. I don't demand much: I want the agreement respected.
il/la consulente	adviser, consultant	Il consulente della banca ci ha dato un consiglio. The bank's adviser gave us some advice.
l'acconto	deposit, advance payment	Ho pagato un acconto dalla banca. I paid a deposit through the bank.
bancario	bank (adj.)	Ho un conto bancario in Italia. I have a bank account in Italy.
la trattativa	negotiation	Dopo una lunga trattativa abbiamo raggiunto un accordo. After a long negotiation we reached an agreement.
la fornitura	supply, delivery of goods	La fornitura è arrivata due volte in ritardo. The supply arrived late twice.
l'inadempienza	breach (of a contract)	Abbiamo mandato una diffida per l'inadempienza. We sent a formal warning for the breach.
la diffida	formal warning	Abbiamo mandato una diffida per l'inadempienza. We sent a formal warning for the breach.
negoziare	to negotiate	Contrattare è difficile: bisogna negoziare e accontentare tutti. Bargaining is hard: you must negotiate and satisfy everyone.
la mediazione	mediation	La mediazione porta a un'intesa. Mediation leads to an understanding.

l'intesa	understanding, agreement	La mediazione porta a un'intesa. Mediation leads to an understanding.

pattern se l'avessi saputo, sarei venuta: impossible conditions in the past, one step further

se + avessi / fossi + participle **avrei / sarei + participle**

mixed: se avessi scelto… oggi avrei… **spoken: se lo sapevo, venivo**

You know the pair: se + congiuntivo trapassato, then the condizionale passato (se avessi letto la clausola, non avrei firmato). Today's step further: the mixed type, where the condition is in the past but the result is now, so the second verb is the condizionale presente (se avessi scelto un altro fornitore, oggi non avrei questo problema). In speech you will also hear the imperfetto in both halves (se lo sapevo, non firmavo): understand it, but write the standard pair.

Se ci aveste avvisato, avremmo cercato un altro fornitore. If you had warned us, we would have looked for another supplier.

Se avessi letto bene la clausola, non avrei firmato. If I had read the clause carefully, I would not have signed.

Se la fornitura fosse arrivata in tempo, avremmo aperto prima. If the supply had arrived on time, we would have opened earlier.

Se avessi scelto un altro fornitore, oggi non avrei questo problema. If I had chosen another supplier, today I would not have this problem.

dialogue a deal with the supplier

anna Tom, finalmente! Com'è andata la mediazione con il fornitore?
Tom, at last! How did the mediation with the supplier go?

tom Meglio di quanto pensassi. Vi racconto tutto in tre punti: prima i ritardi, poi la fattura e infine l'accordo.
Better than I thought. I'll tell you everything in three points: first the delays, then the invoice and finally the agreement.

tom La fornitura è arrivata in ritardo due volte. La seconda volta stavo per chiudere il negozio, quando è arrivato il camion: erano le otto di sera!
The supply arrived late twice. The second time I was about to close the shop when the lorry arrived: it was eight in the evening!

marco E la fattura? Il contratto dice un prezzo: quella dell'ultimo mese era giusta?
And the invoice? The contract says one price: was last month's right?

tom Era più alta del dieci per cento: un aumento ingiusto! Il fornitore parlava come se non avesse mai firmato il patto. Io pago un acconto ogni mese, come dice la clausola, e non pretendo niente di strano.
It was ten per cent higher: an unfair increase! The supplier talked as if he had never signed the agreement. I pay a deposit every month, as the clause says, and I demand nothing strange.

elena E la diffida l'hai mandata?
And did you send the formal warning?

tom Sì, e ho scritto che c'era un'inadempienza. Il mio consulente bancario mi ha detto di non litigare, ma di negoziare con calma e senza pretendere tutto.
Yes, and I wrote that there had been a breach. My bank adviser told me not to quarrel, but to negotiate calmly and without demanding everything.

tom Ci ha aiutato la signora della mediazione civile: ha fatto parlare prima l'uno, poi l'altro: una vera trattativa! Ho detto: «Se ci aveste avvisato dei ritardi, avremmo cercato un altro fornitore». E lui: «Se avessi saputo che era così grave, avrei telefonato prima».
The lady from the civil mediation helped us: she let one speak first, then the other: a real negotiation! I said: “If you had warned us about the delays, we would have looked for another supplier.” And he: “If I had known it was so serious, I would have phoned earlier.”

marco E alla fine? Qual è l'accordo?
And in the end? What is the agreement?

tom Consegne in orario, il prezzo del contratto e uno sconto sulla prossima fattura. Se rispetta la clausola, resto con lui; se consegna ancora in ritardo, cambio fornitore. Un'intesa ragionevole, e ho accontentato anche lui!
Deliveries on time, the contract price and a discount on the next invoice. If he respects the clause, I stay with him; if he delivers late again, I change supplier. A reasonable understanding, and I satisfied him too!

elena Bravo! Anche un piccolo negozio ha dei diritti, come ogni cittadino e ogni contribuente: la Costituzione tutela anche chi lavora. E la prossima volta leggi bene tutte le clausole prima di firmare.
Well done! Even a small shop has rights, like every citizen and every taxpayer: the Constitution protects those who work too. And next time read all the clauses carefully before signing.

sandro Bravo, Tom! Patti chiari, amicizia lunga: le regole valgono per tutti, anche per il fornitore. Questo sì che è democratico! Offro io, per una buona trattativa!
Well done, Tom! Clear deals make long friendships: the rules count for everyone, the supplier too. Now that's democratic! It's on me, for a good negotiation!

talk 150 seconds

Role play (2–3 minutes). You are Tom. The examiner is the supplier of flour and butter for your pastry shop. The contract says: delivery every Monday before eight in the morning, and a fixed price. Last month there were two late deliveries (one at eight in the evening) and the last invoice was 10% higher than the contract. Negotiate a solution: explain the problem, say what you would have done if he had warned you, and agree on deliveries on time, the contract price and a discount. Use Lei with the supplier.

Vorrei parlare di due punti…

Se ci aveste avvisato, avremmo…

Non pretendo molto: voglio…

Allora c'è un accordo.

model answer

Fornitore: Buongiorno. Mi dica, qual è il problema?

Tom: Buongiorno. Vorrei parlare di due punti: i ritardi delle consegne e l'ultima fattura. Vorrei trovare un'intesa ragionevole per tutti e due.

Fornitore: I ritardi sono colpa del traffico, e il prezzo è salito perché i costi sono più alti.

Tom: Capisco, ma il contratto è chiaro: la consegna arriva ogni lunedì prima delle otto. Il mese scorso siete arrivati due volte in ritardo, e una volta alle otto di sera.

Fornitore: Purtroppo non possiamo garantire sempre l'orario. Che cosa propone?

Tom: Se ci aveste avvisato, avremmo cercato un altro fornitore per quei giorni. Invece abbiamo perso clienti, e per un piccolo negozio è inaccettabile.

Fornitore: Ha ragione, avremmo dovuto telefonare. E la fattura?

Tom: La fattura è più alta del dieci per cento rispetto al patto. Non pretendo molto: voglio il prezzo del contratto, e chiedere scusa non basta.

Fornitore: Possiamo tornare al prezzo del contratto, ma non possiamo dare nessuno sconto.

Tom: Capisco il suo problema, ma i ritardi hanno fatto perdere soldi al negozio, e il nostro rapporto dipende dalla fiducia. Un'intesa ragionevole deve tenere conto anche di questo. Per me uno sconto sulla prossima fattura è giusto. Se accetta, resto con voi; altrimenti devo cambiare fornitore.

Fornitore: Capisco. Possiamo fare un piccolo sconto del cinque per cento.

Tom: Allora siamo d'accordo.

Fornitore: Va bene: consegne in orario, il prezzo del contratto e un piccolo sconto.

Tom: Perfetto, allora c'è un accordo. Mi mandi la conferma per iscritto, e ci vediamo lunedì.

Fornitore: Certo. Grazie per la pazienza.

Supplier: Good morning. Tell me, what is the problem? Tom: Good morning. I would like to talk about two points: the late deliveries and the last invoice. I would like to find a reasonable understanding for both of us. Supplier: The delays are the traffic's fault, and the price went up because costs are higher. Tom: I understand, but the contract is clear: delivery arrives every Monday before eight. Last month you arrived late twice, and once at eight in the evening. Supplier: Unfortunately we can't always guarantee the time. What do you suggest? Tom: If you had warned us, we would have looked for another supplier for those days. Instead we lost customers, and for a small shop that is unacceptable. Supplier: You are right, we should have phoned. And the invoice? Tom: The invoice is ten per cent higher than the agreement. I don't demand much: I want the contract price, and saying sorry is not enough. Supplier:

We can go back to the contract price, but we cannot give any discount. Tom: I understand your problem, but the delays made the shop lose money, and our relationship depends on trust. A reasonable understanding must take that into account too. For me a discount on the next invoice is fair. If you accept, I stay with you; otherwise I must change supplier. Supplier: I understand. We can give a small discount of five per cent. Tom: Then we agree. Supplier: All right: deliveries on time, the contract price and a small discount. Tom: Perfect, then we have an agreement. Send me the confirmation in writing, and we'll see each other on Monday. Supplier: Of course. Thank you for your patience.

spell it cover the word, write it, check

agreement, pact	**il patto**
supplier	**il fornitore**
to satisfy, to please	**accontentare**
to bargain, to haggle	**contrattare**
invoice	**la fattura**
clause	**la clausola**

good to know · Fornitore is the supplier, fornitura the supply; the verb is fornire. A client buys from a fornitore. Accordo and intesa both mean ‘agreement’: un accordo is a deal you make, un'intesa is a good understanding between people. D'accordo is the everyday ‘OK’. Diffida is a formal warning, usually a letter, that says: do it, or we will go further.

You can now complain, justify and negotiate a deal in good Italian, without raising your voice.
Do this day interactively, with audio and games, free at **wishyou.today/learning**

day 70 mission: tom's case

Follow Anna and Tom through a fine, a faulty oven, a market, a court and a town hall; read an opinion column; and write an informal e-mail about it.

Everything from this unit in one story: fines and appeals, consumer rights, money and shopping, the law, civic life and a business dispute. It is also a full reading practice: four conversations and one opinion column in the written register.

chapter 1 the answer from the municipal police

elena Anna, è arrivata una lettera della polizia municipale! Sulla busta c'è il tuo nome.
Anna, a letter from the municipal police has arrived! Your name is on the envelope.

anna Finalmente! Sono passate tre settimane dal ricorso. Ho il cuore in gola.
At last! Three weeks have passed since the appeal. My heart is in my mouth.

davide Leggi ad alta voce, dai! Il termine per rispondere è breve, e hanno risposto in tempo.
Read it aloud, come on! The deadline to reply is short, and they replied in time.

anna «Gentile signora, in merito al verbale notificato il 12 maggio, abbiamo controllato la richiesta di permesso: era stata fatta il giorno prima. La sanzione è annullata. Distinti saluti.»
"Dear madam, regarding the notice served on 12 May, we have checked the permit request: it had been made the day before. The penalty is cancelled. Yours faithfully."

elena Hai vinto! Allora la signora dell'armadio aveva detto la verità.
You've won! So the lady with the wardrobe had told the truth.

anna Sì, e senza il giudice di pace! Credevo che non avessero letto bene la mia lettera, e invece l'hanno letta con attenzione.
Yes, and without the justice of the peace! I thought they hadn't read my letter properly, and instead they read it with care.

sandro Io l'anno scorso non ho vinto niente: ho pagato la contravvenzione e anche il carro attrezzi. L'infrazione era vera, purtroppo!
Last year I won nothing: I paid the fine and the tow truck too. The offence was real, unfortunately!

davide Il tuo caso entra nel mio articolo: il Comune impone regole severe, ma chi le conosce può contestare. Posso usare la tua storia, senza il cognome?
Your case goes into my article: the town hall imposes strict rules, but whoever knows them can contest. Can I use your story, without the surname?

anna Certo! Scrivi che un autovelox controlla la velocità, un varco controlla la zona, e che il sollecito arriva soltanto se non rispondi.
Of course! Write that a speed camera checks the speed, a gate checks the zone, and that the reminder arrives only if you don't answer.

sandro Offro io il caffè: un verbale annullato si festeggia!
The coffee is on me: a cancelled notice has to be celebrated!

chapter 2 a replacement and a new deal

tom Eccolo! Il corriere ha portato il pacco: dentro c'è il forno nuovo, la confezione è perfetta, l'etichetta è quella giusta e la porta si chiude benissimo.
Here it is! The courier has brought the parcel: inside is the new oven, the package is perfect, the label is the right one and the door closes beautifully.

anna Che sollievo! E la sostituzione è gratis? Credevo che ci fosse ancora un costo aggiuntivo per il trasporto.
What a relief! And is the replacement free? I thought there would still be an extra cost for transport.

tom No: dopo la mia lamentela il negozio ha cambiato idea. La garanzia garantisce la sostituzione senza spese e la restituzione gratuita del forno difettoso, e mi hanno anche dato un piccolo risarcimento per i giorni di attesa.
No: after my complaint the shop changed its mind. The warranty guarantees the replacement at no cost and the free return of the faulty oven, and they also gave me a small compensation for the days of waiting.

elena Allora la lettera ha funzionato! Un consumatore informato ottiene di più, e una lettera scritta bene vale più di cento discussioni.
So the letter worked! An informed consumer gets more, and a well-written letter is worth more than a hundred arguments.

marco E ricorda: durante il trasporto la merce è assicurata con una polizza. Un forno difettoso è inaccettabile, ma ora la storia è finita bene.
And remember: during transport the goods are insured by a policy. A faulty oven is unacceptable, but now the story has ended well.

tom Ho acquistato questo modello perché volevo soddisfare i clienti: con il forno vecchio i biscotti venivano diversi ogni giorno.
I bought this model because I wanted to satisfy my customers: with the old oven the biscuits came out different every day.

anna E il fornitore della farina? Ti ha accontentato dopo la mediazione?
And the flour supplier? Did he satisfy you after the mediation?

tom Sì! Avevo chiesto un preventivo a un altro fornitore, ma costava di più; dopo una lunga trattativa abbiamo trovato un'intesa. Il patto nuovo dice: consegne in orario e una fattura giusta. Pago un acconto, come dice la clausola, e il saldo a fine mese.
Yes! I had asked another supplier for a quote, but it cost more; after a long negotiation we found an understanding. The new agreement says: deliveries on time and a fair invoice. I pay a deposit, as the clause says, and the balance at the end of the month.

marco Se non rispetta la clausola, gli mandi un'altra diffida per l'inadempienza! Il tuo consulente bancario ti ha spiegato la procedura, vero?
If he doesn't respect the clause, you send him another formal warning for the breach! Your bank adviser explained the procedure to you, didn't he?

tom Sì, ma speriamo di non averne bisogno. Pretendere il rispetto del patto è giusto, però preferisco negoziare con calma e con un buon caffè!
Yes, but let's hope we won't need it. Demanding that the agreement be respected is right, but I prefer to negotiate calmly and over a good coffee!

chapter 3 consumers at the market

elena Prima il fruttivendolo, poi il macellaio e il panettiere. Con un carrello e un solo sacchetto spendo meno che al supermercato.
First the greengrocer, then the butcher and the baker. With a trolley and a single bag I spend less than at the supermarket.

marco Io avrei dovuto fare così anche con la giacca: se avessi aspettato i saldi, avrei risparmiato tanto. Ogni centesimo conta, e io non voglio debiti.
I should have done the same with the jacket: if I had waited for the sales, I would have saved a lot. Every cent counts, and I don't want debts.

anna A una bancarella ho trovato un vasetto di miele e una lattina di tonno a un prezzo conveniente. Al supermercato il cassiere mi ha fatto pagare anche il sacchetto!
At a stall I found a jar of honey and a can of tuna at a good price. At the supermarket the cashier even made me pay for the bag!

tom Per me il mercato è una tendenza che torna. Ogni spot pubblicitario parla di tutto, ma lo slogan migliore resta «prezzo giusto».
For me the market is a trend that is coming back. Every advert talks about everything, but the best slogan is still “fair price”.

elena Il negozio di abbigliamento vicino alla tintoria ha un orario preciso: apertura alle nove, chiusura alle sette. Online invece il negozio è sempre aperto, e il carrello non si svuota mai.
The clothes shop near the dry cleaner's has precise hours: opening at nine, closing at seven. Online, instead, the shop is always open and the basket never empties.

marco Per questo guardo il saldo del conto ogni sera. Questa volta le lampadine per Nonno le ho prese alla ferramenta: pochi euro, e niente spese di spedizione.
That is why I check my account balance every evening. This time I got Nonno's light bulbs at the hardware shop: a few euros, and no delivery costs.

anna In gelateria, almeno, non ci penso: si paga e si mangia! Un gelato è l'unico acquisto di cui non mi pento.
At the ice-cream shop, at least, I don't think about it: you pay and you eat! An ice cream is the only purchase I don't regret.

tom Un buon negozio vive di fiducia: se il cliente è contento, torna. Il negozio del mio forno ne è la prova, e anche il fornitore ha capito la lezione.
A good shop lives on trust: if the customer is happy, he comes back. The shop that sold me my oven is the proof, and the supplier too has understood the lesson.

elena Giovedì, al dibattito di Sandro, la domanda è: siamo consumatori o cittadini? Io dico che un consumatore informato è già un cittadino attivo.
On Thursday, at Sandro's debate, the question is: are we consumers or citizens? I say that an informed consumer is already an active citizen.

marco Io ne parlo volentieri: sto dalla parte dei consumatori, ma vale la pena stare anche dalla parte del negozio di quartiere!
I'm glad to talk about it: I'm on the side of consumers, but it's also worth being on the side of the neighbourhood shop!

chapter 4 how justice and the comune work

ms moretti Buonasera a tutti. Parliamo delle due visite: giovedì il tribunale, venerdì il Comune. Al tribunale il giudice ascolta, il testimone racconta, poi arriva la sentenza.
Good evening, everyone. Let us talk about the two visits: on Thursday the court, on Friday the town hall. In court the judge listens, the witness tells what he saw, then the ruling comes.

yuki Professoressa, una persona è colpevole dall'inizio del processo?
Professor, is a person guilty from the start of the trial?

ms moretti No: è innocente finché la sentenza non dice altro. La giustizia non è sempre veloce, ma la legge tutela tutti, anche contro un'ingiustizia.
No: he is innocent until the ruling says otherwise. Justice is not always quick, but the law protects everyone, even against an injustice.

anna L'avvocato ci ha spiegato che chi viola la legge ne risponde, che la corruzione è un reato e che chi lo vede può denunciarlo. Ed è illegale anche farsi giustizia da soli.
The lawyer explained to us that whoever breaks the law answers for it, that corruption is an offence and that whoever sees it can report it. And it is also illegal to take the law into your own hands.

davide Venerdì il Comune ci ha accolti: il sindaco ha detto che il territorio è di tutti i cittadini, anche dei contribuenti stranieri e dei minorenni.
On Friday the town hall received us: the mayor said that the territory belongs to all citizens, to foreign taxpayers and to minors too.

davide Ha spiegato che in una repubblica democratica il parlamento fa le leggi e le riforme, il governo decide e ogni istituzione ha il suo ruolo. Bisogna che i cittadini partecipino.
He explained that in a democratic republic parliament makes the laws and the reforms, the government decides and every institution has its role. Citizens must take part.

yuki Io non ho la cittadinanza e non voto, ma voglio che la mia voce arrivi lo stesso: firmo le petizioni e vado alle assemblee.
I don't have citizenship and I don't vote, but I want my voice to arrive all the same: I sign petitions and go to assemblies.

ms moretti Ottimo. A diciotto anni si è maggiorenni e si può votare alle elezioni, e per molti referendum bisogna che voti più della metà dei cittadini che possono votare.
Excellent. At eighteen you are of age and can vote in elections, and for many referendums more than half of the citizens who can vote must vote.

anna Ho capito: la Costituzione dice chi siamo, la legge dice che cosa è lecito, e il giudice decide quando qualcuno sbaglia. Votare è la politica; partecipare è la democrazia.
I've understood: the Constitution says who we are, the law says what is allowed, and the judge decides when someone makes a mistake. Voting is politics; taking part is democracy.

ms moretti Perfetto. Per giovedì scrivete una pagina su ciò che avete visto: l'esame di giugno si avvicina!
Perfect. For Thursday write a page on what you have seen: the June exam is getting closer!

chapter 5 siamo consumatori o cittadini?

davide Giovedì scorso, al bar di Sandro, il tema del dibattito era una domanda semplice: siamo consumatori o cittadini? La sala era piena, e non è stato facile mantenere la calma, perché ognuno aveva una storia da raccontare.

Last Thursday, at Sandro's bar, the topic of the debate was a simple question: are we consumers or citizens? The room was full, and it was not easy to stay calm, because everyone had a story to tell.

davide In primo luogo, c'è chi sostiene che ogni giorno facciamo più scelte come consumatori che come cittadini. Il carrello, la fattura, la garanzia di un forno: sono questioni concrete, e la legge tutela chi acquista. Un consumatore informato, per di più, può cambiare il mercato, perché un prodotto difettoso o uno spot falso non resistono a lungo se la protesta è forte.

First of all, some argue that every day we make more choices as consumers than as citizens. The basket, the invoice, the warranty of an oven: these are concrete matters, and the law protects whoever buys. An informed consumer, what is more, can change the market, because a faulty product or a false advert does not last long if the protest is strong.

davide D'altra parte, altri ricordano che il voto resta lo strumento più importante della democrazia. Benché si voti solo ogni tanto, il governo, il parlamento e il Comune decidono ogni giorno su scuole, strade e tasse. Di conseguenza, chi non vota rinuncia a una parte della propria voce. Una signora straniera, presente in sala, ha ricordato che non tutti possono votare, ma che tutti possono partecipare: alle assemblee, alle petizioni, ai progetti del quartiere.

On the other hand, others remind us that the vote remains the most important tool of democracy. Although people vote only now and then, the government, parliament and the town hall decide every day on schools, streets and taxes. Consequently, whoever does not vote gives up part of their own voice. A foreign lady, present in the room, reminded us that not everyone can vote, but everyone can take part: in assemblies, petitions, neighbourhood projects.

davide Il caso del proprietario di una piccola pasticceria, anche lui presente, è stato utile: dopo una trattativa con il fornitore ha raggiunto un accordo, ma soltanto perché conosceva la clausola del contratto e ha avuto il coraggio di contestare. Lo stesso vale per un'altra storia: una sanzione sbagliata è stata annullata, perché una nostra lettrice ha scritto una lettera formale entro il termine.

The case of the owner of a small pastry shop, also present, was useful: after a negotiation with his supplier he reached an agreement, but only because he knew the clause of the contract and had the courage to contest. The same holds for another story: a wrong penalty was cancelled, because one of our readers wrote a formal letter within the deadline.

davide Durante la discussione, Sandro ha ricordato che il suo bar vive di fiducia, come ogni negozio del quartiere: il cliente torna se il prezzo è conveniente e se la qualità è buona. Un negozio che non è onesto perde subito i clienti, mentre chi conosce i propri diritti sceglie meglio, spende meno e, di conseguenza, aiuta anche i negozi onesti. Lo ha confermato una signora, che al mercato confronta sempre i prezzi prima di comprare.

During the discussion, Sandro recalled that his bar lives on trust, like every neighbourhood shop: the customer comes back if the price is good value and the quality is good. A shop that is not honest quickly loses its customers, while whoever knows their rights chooses better, spends less and, as a result, also helps honest shops. A lady confirmed it: at the market she always compares prices before buying.

davide Naturalmente, esistono anche gli errori: un'ingiustizia, un'inadempienza, una contravvenzione sbagliata. Tuttavia il ricorso e la mediazione esistono proprio per questo, e ognuno dovrebbe sapere che il termine per contestare è breve. Anche in tribunale, come ci ha ricordato un avvocato, la giustizia funziona meglio quando i cittadini conoscono le norme.

Of course, there are also mistakes: an injustice, a breach, a wrong fine. However, appeals and mediation exist precisely for this, and everyone should know that the deadline to contest is short. In court too, as a lawyer reminded us, justice works better when citizens know the rules.

davide In conclusione, la serata ha mostrato che la domanda è posta male. Non bisogna scegliere tra le due identità: è necessario che il consumatore sia anche

cittadino, e che il cittadino faccia valere i propri diritti anche al supermercato. Come ha detto qualcuno dal fondo della sala, una democrazia comincia al mercato, e finisce, speriamo, davanti a un buon caffè.

In conclusion, the evening showed that the question is badly put. We do not have to choose between the two identities: it is necessary that the consumer is also a citizen, and that the citizen asserts their own rights even at the supermarket. As someone said from the back of the room, a democracy begins at the market, and ends, we hope, over a good coffee.

chapter 6 tom's letter, out of order

tom (1) Per questo Le chiedo la sostituzione del forno, senza un costo aggiuntivo per il trasporto, come dice la garanzia. La restituzione del forno difettoso deve essere gratuita.

(1) For this reason I ask you for a replacement of the oven, without an extra cost for transport, as the warranty says. The return of the faulty oven must be free.

tom (2) Spettabile negozio, con la presente Le scrivo in merito al forno ordinato online il 3 maggio e pagato con la carta.

(2) Dear Sir or Madam, I am writing to you about the oven ordered online on 3 May and paid for by card.

tom (3) In attesa di un Suo cortese riscontro, distinti saluti. Tom

(3) Awaiting your kind reply, yours faithfully. Tom

tom (4) Credevo che il forno fosse stato controllato prima della spedizione: se l'avessero controllato, avrebbero visto subito il difetto.

(4) I believed the oven had been checked before it was sent: if they had checked it, they would have seen the defect at once.

tom (5) Il corriere ha consegnato il pacco il 18 maggio. La confezione era rotta e la porta del forno non si chiude: il difetto è inaccettabile.

(5) The courier delivered the parcel on 18 May. The package was broken and the oven door does not close: the defect is unacceptable.

tom (6) Se entro dieci giorni non arriva una risposta, mi rivolgo al giudice di pace e chiedo anche un risarcimento.

(6) If no reply arrives within ten days, I will turn to the justice of the peace and I will also ask for compensation.

chapter 7 who says what? consumers or citizens

elena Per me un consumatore informato è già un cittadino attivo. Quando leggo l'etichetta, confronto i prezzi o scrivo una lamentela, uso gli stessi diritti che uso quando voto. La legge tutela chi acquista, ma bisogna conoscerla: una garanzia che nessuno legge non serve a niente. Sono contraria alle pubblicità che ci fanno comprare troppo, e non sopporto un prodotto difettoso venduto come se fosse perfetto. Preferisco il mercato di quartiere, dove il fruttivendolo mi conosce e un carrello pieno costa meno. Scegliere bene che cosa comprare è il primo modo di partecipare alla vita della città.

For me an informed consumer is already an active citizen. When I read the label, compare prices or write a complaint, I use the same rights that I use when I vote. The law protects whoever buys, but you have to know it: a warranty that nobody reads is no use at all. I am against the adverts that make us buy too much, and I cannot stand a faulty product sold as if it were perfect. I prefer the neighbourhood market, where the greengrocer knows me and a full trolley costs less. Choosing well what to buy is the first way of taking part in the life of the city.

marco Io sono soprattutto un consumatore, e lo ammetto senza problemi. Compro online perché è comodo, ma ho imparato a guardare il saldo del conto prima di ogni acquisto. La giacca comprata prima dei saldi è stata una lezione: avrei dovuto aspettare. Non credo che fare la spesa sia una scelta politica: il voto conta di più, ma si vota ogni tanto, mentre si compra ogni giorno. Per questo voglio regole chiare sulle spese di spedizione e sul rimborso: un costo aggiuntivo nascosto è inaccettabile. Non ho tempo per le assemblee, però firmo una petizione se è giusta.

I am above all a consumer, and I admit it without any problem. I buy online because it is convenient, but I have learned to look at my account balance before every purchase. The jacket bought before the sales was a lesson: I should have waited. I don't think that doing the shopping is a political choice: the vote counts for more, but people vote now and then, while they buy every day. That is why I want clear rules on delivery costs and on the refund: a hidden extra cost is unacceptable. I have no time for assemblies, but I sign a petition if it is fair.

yuki Io non ho la cittadinanza e non voto, ma mi sento una cittadina lo stesso. Pago le tasse, vivo in questo quartiere e vado alle assemblee con Elena. Per me un cittadino non è soltanto chi ha un documento: è chi partecipa. Quando ho affittato la mia stanza, il contratto aveva una clausola ingiusta, e il consiglio di un consulente mi ha aiutato a contestare la clausola. Credo che tutti i residenti, anche gli stranieri, debbano dire la loro sulle decisioni del quartiere. Il mio sogno è una scuola di musica per i bambini, e per questo firmo ogni petizione.

I do not have citizenship and I don't vote, but I feel like a citizen all the same. I pay taxes, I live in this neighbourhood and I go to the assemblies with Elena. For me a citizen is not only someone who has a document: it is someone who takes part. When I rented my room, the contract had an unfair clause, and the advice of a consultant helped me to contest the clause. I believe that all residents, foreigners too, should have their say on the neighbourhood's decisions. My dream is a music school for children, and that is why I sign every petition.

tom Io ho un negozio, quindi sono tutte e due le cose insieme. Come consumatore ho preteso la sostituzione del forno difettoso; come cittadino ho scritto una lettera formale e ho seguito la mediazione civile. Un piccolo negozio vive di fiducia: se il fornitore non rispetta il patto, bisogna parlare, negoziare e, se serve, mandare una diffida. Non sono contrario agli sponsor né alla pubblicità, purché siano onesti. E ai giovani dico una cosa: leggete la clausola prima di firmare, perché dopo è troppo tardi.

I have a shop, so I am both things at once. As a consumer I demanded the replacement of the faulty oven; as a citizen I wrote a formal letter and followed the civil mediation. A small shop lives on trust: if the supplier does not respect the agreement, you have to talk, negotiate and, if necessary, send a formal warning. I am not against sponsors or advertising, provided they are honest. And I say one thing to young people: read the clause before signing, because afterwards it is too late.

Fines, ovens, markets, courts and town halls: you read it all, and you answered in the formal and the informal register. That is real B2 life.
Do this day interactively, with audio and games, free at **wishyou.today/learning**