

### Funzioni comunicative

- Fare un reclamo
- Descrivere le caratteristiche di un prodotto



### Grammatica

- Pronomi combinati
- Pronomi possessivi
- *Pure*

## 1 Fare un reclamo e come scusarsi o giustificarsi



### Per fare una reclamo

- Avrei un problema.

*Tenho um problema.*

- Vorrei parlare con un responsabile.

*Gostaria de falar com o responsável.*

- L'errore non è mio.

*O erro não é meu.*

- Il prodotto non è quello che ho ordinato.

*O produto não é o que encomendei.*

- Il colore / modello è differente.

*A cor / o modelo é diferente.*

- È l'ultima volta che faccio acquisti qui!

*É a última vez que faço compras aqui!*

- Come sarebbe a dire?

*O que quer dizer?*

## Per scusarsi o giustificarsi

- Mi lasci vedere... sì, Lei ha ragione.

*Me deixe ver... sim o sr. / a sra. tem razão.*

- Sono spiacente ma è la prima volta che succede una cosa del genere.

*Sinto muito, mas é a primeira vez que acontece uma coisa deste tipo.*

- Sì, capisco, non so che cosa sia successo / sia accaduto.

*Sim, entendo, não sei o que aconteceu.*

- Le assicuro che non si ripeterà e Le chiediamo scusa.

*Lhe asseguro que não vai se repetir e lhe pedimos desculpa.*

## Ora prova tu

Crea delle frasi per fare un reclamo o per giustificarsi o scusarsi. Come nell'esempio

A: Buongiorno, voglio fare un reclamo. Il prodotto non è quello che ho ordinato.

B: Sono spiacente ma è la prima volta che succede una cosa del genere.

A: Buonasera, avrei un problema, ho ordinato una lampada ma il prodotto è arrivato danneggiato. Lo voglio cambiare.

B:

A:

B: Mi lasci vedere... sì Lei ha ragione.

## 2 Ascolta e leggi a voce alta il dialogo



A: Pronto, vetreria Murano Arte.

B: Buongiorno. Mi chiamo Lucchi ed ho fatto un acquisto da voi la settimana scorsa, ma avrei un problema.

A: Certo, Signor Lucchi. Mi dica pure.

B: Guardi, ho comprato un bellissimo vaso in vetro soffiato di Murano. Oggi mi è stato consegnato il pacco, ma il prodotto non è quello che avevo scelto.

A: Sì, capisco. È sicuro che non sia quello che ha ordinato?

B: Certo che sono sicuro Signorina. Io ho scelto un prodotto fatto a mano, di colore predominante verde. Invece ne ho ricevuto uno di forma rettangolare e chiaramente non fatto a mano.

A: Un momento per favore, controllo cosa può essere successo.

B: Sì, aspetto in linea.

A: Sig. Lucchi. Guardi, probabilmente i fattorini hanno commesso un errore. Abbiamo ricevuto l'ordine del vaso che mi ha descritto dal sig. Fabio Lucchi.

B: Io mi chiamo Carlo Lucchi.

A: Esatto. Sono spiacente per il contrattempo, devono aver scambiato gli ordini. Per poter cambiare il vaso avrei bisogno di ricevere quello consegnato per sbaglio. **Me lo** potrebbe inviare?

B: Ma scusi, l'errore non è mio. Non **glielo** devo rispedire io, siete voi che lo dovrete venir a prendere qui da me!

A: Purtroppo i fattorini potranno tornare solo la prossima settimana. E se non **me lo** può spedire prima dovrò farla aspettare.

B: Ma come sarebbe a dire? Senta Signorina, la situazione è intollerabile, voglio parlare immediatamente con un responsabile.

A: Sì ha ragione. **Glielo** passo subito...



## 3 I pronomi combinati



Situazione informale:

- **Mi** porti **il documento?**
- Sì, **te lo** porto.

Situazione formale:

- **Mi** porta **il documento?**
- Sì, **glielo** porto.

Il pronome combinato alla terza persona singolare e plurale (*gli, le, Le*) si forma usando il pronome **gli + e + pronome diretto** formando una parola unica (*glielo, gliela, glieli, gliele*).

Parlando di una terza persona:

- Porti **a Marco i documenti?**
- Sì, **glieli** porto.
  
- Porti **a Elisa i documenti?**
- Sì, **glieli** porto.
  
- Porti **a Elisa e a Marco i documenti?**
- Sì, **glieli** porto.

Ora tocca a te! Crea delle frasi come nell'esempio.



A: Regali a **Francesco** **la moka**?

B: Sì, **gliela** regalo / No, non **gliela** posso regalare.



A: Regali alla zia i libri?

B:



A: Regali a Carlo la poltrona puffo?

B:



A: Regali il vaso alla nonna?

B:



A: Regali il frullatore a Antonio e a Carla?

B:

## Esercizi 73

### 1 Abbina domande e risposte.

1) Hai chiesto a tua mamma se ci dà la macchina stasera?

a. No, non me l'ha ancora mostrato.

2) Hai visto il nuovo divano di Lucia?

b. No, non me l'ha detto.

3) Scusi, dove trovo il reparto carni in questo supermercato?

c. Te la restituisco la prossima settimana.

4) Professore, quando mi restituisci la verifica?

d. Sì me l'ha detto.

5) Gianna ti ha detto quante scarpe mi ha regalato mia suocera?

e. Salve, glielo mostro subito. Venga con me.

### 2 Completa le frasi inserendo il pronome combinato adeguato.

te lo

me l'

te l'

te ne

glieli

a) Questa macchina \_\_\_\_\_ ha regalata il tuo fidanzato?

b) Carla, vieni, il pranzo oggi \_\_\_\_\_ offro io.

c) Come non ne sai niente? \_\_\_\_\_ ho parlato la settimana scorsa.

d) Vorrebbe i miei orecchini, ma non \_\_\_\_\_ posso prestare.

e) Questo libro, \_\_\_\_\_ ha regalato a Natale.

## 3 Indica l'opzione corretta.

- a) Mi presti questo libro?  
Certo, se vuoi ☐ **te lo / te la** ☐ regalo.
- b) Ti ho detto quanti film ho visto ieri?  
Sì, ☐ **te lo / me l'** ☐ hai già raccontato.
- c) Hai visto la casa nuova di Gianni e Sara?  
No, non ☐ **me l' / te li** ☐ hanno ancora mostrata.
- d) Allora regali a Giorgia un libro?  
Sì, ☐ **glielo / gli** ☐ regalo.
- e) Presti a Luca la penna?  
No, non ☐ **glielo / gliela** ☐ posso prestare, la sto usando.
- f) Presti a Maria i libri?  
Certo, ☐ **glielo / glieli** ☐ do subito.
- g) Le regali un anello?  
Sì, ☐ **glielo / gli** ☐ regalo.



### 4 Ascolta e leggi a voce alta.



#### Il vetro soffiato di Murano

I vetri di Murano sono dei prodotti artigianali di alta qualità.

L'arte di questa lavorazione comincia in epoca romana e si raffina durante l'età medievale. Nel X secolo d.C. comincia la tradizione delle vetrerie di Murano, isola della laguna veneta. L'esperienza acquisita lungo i secoli e la grande fama dei maestri vetrai ha fatto sì che questa antica arte venisse praticata fino ai nostri giorni. Oggi i vetri di Murano sono prodotti artigianali di raffinata bellezza e di qualità certificata dal marchio registrato "Vetro Artistico® Murano"



#### O vidro soprado de Murano

*Os vidros Murano são produtos artesanais da alta qualidade.*

*A arte desta obra começa na época romana e é aprimorada durante a época medieval. No século X d.C. começa a tradição da vidraria de Murano, uma ilha na lagoa veneziana. A experiência adquirida ao longo dos séculos e a grande fama dos mestres do vidro fizeram com que esta arte milenar fosse praticada até hoje. Hoje os vidros de Murano são produtos artesanais de refinada beleza e qualidade, certificados pela marca registrada "Vetro Artistico® Murano".*



## Soluzioni 73

- 1.** 1d; 2a; 3e; 4c; 5d
- 2.** a. te l', b. te lo, c. te ne, d. glieli, e. me l'
- 3.** a. te lo; b. me l'; c. me l'; d. glielo; e. gliela; f. glieli; g. glielo
- 4.** attività libera