

# هل الحياة اليومية؟ بين مشاكل



## شباك أركوبالينو هو الحل

Un progetto di

 movimento  
difesa  
del cittadino

 MOVIMENTO  
CONSUMATORI



**SOLIDARIETÀ SOCIALE**

Progetto finanziato dal  
MINISTERO DELLA  
SOLIDARIETÀ SOCIALE





|    |      |                       |
|----|------|-----------------------|
| 4  | صفحة | مقدمة الرؤساء         |
| 5  | "    | جمعيات المستهلكين     |
| 6  | "    | البيت                 |
| 10 | "    | الخدمات               |
| 12 | "    | التجارة و الضمانات    |
| 14 | "    | البنوك و مكاتب البريد |
| 16 | "    | التأمينات             |
| 18 | "    | حقوق المواطنة         |
| 22 | "    | أنا أدافع عن نفسي     |

المواطنون و المستهلكون. مع تزايد بعض المشاكل و صعوبات اللغة و القوانين و الأنظمة القضائية المختلفة و أنماط الحياة المختلفة عن نمط حياة نشأتهم.

يجب مساعدة العمال المهاجرين في بلادنا لتجاوز هذه العقبات و تسهيل اندماجهم التام في الحياة العامة. و لا يتعلق الأمر فقط بالجانب الاقتصادي و الثقافي و الاجتماعي و لكنّه يتعلق أيضا بالحياة اليومية المليئة بالفواتير و بالبنوك و بالتأمينات و بالشكاوى في حالات الخلل في الخدمات و آلاف آلاف المشاكل التي هي في حد ذاتها ثقيلة بالنسبة للمواطن الإيطالي فما بالك بالمواطن الأجنبيّ.

يريد مشروع شبابيك أركوبالينو (قوس قزح) أن يستجيب إلى هذه الحاجة الملحة للمعلومات و للحماية و للرعاية، و هو شبك تجريبيّ ينطلق في بعض المدن التي تعتبر فيها الهجرة هامة. لقد اختارت حركة حماية المواطن و حركة المستهلكين العمل في هذا الحقل الجديد و غير السهل و ذلك بدعم من وزارة التكافل الاجتماعيّ.

على شبابيك أركوبالينو (قوس قزح) أن تمثل النقطة المرجعية و المساعدة الهامة بالنسبة لهؤلاء المواطنين الجدد و الذين يمثلون موردا ضروريا للاقتصاد و لاحتياجات الاجتماعية للبلاد حتى يتمكنوا من الاندماج التام.

Antonio Longo / Movimento Difesa del Cittadino رئيس

Lorenzo Miozzi / Movimento Consumatori رئيس





حركة الدفاع عن المواطن (ONLUS) هي عضو المجلس القومي للمستهلكين و المستفيدين من الخدمات (CNCU)، والذي تم إنشاؤه في وزارة التنمية الاقتصادية، وقد بدأ في روما سنة 1987 بهدف تحريك عملية حماية حقوق المواطن و ذلك عبر المعلومات و الرعاية القانونية من قبل خبراءها، و هو متواجد في 15 محافظة تشمل 61 مقر.

و تعتبر الحركة شريكا استراتيجيا لإتحاد البيئة و هي موجودة في المعلومات و خاصة عبر موقع الانترنت [www.mdc.it](http://www.mdc.it) و عبر الدورية الشهرية للحركة بعنوان "حقوق و استهلاك" و الدورية النصف شهرية للإعلام الداخلي "mdcnews".



حركة المستهلكين عضو المجلس القومي للمستهلكين و المستفيدين من الخدمات (CNCU) و هي جمعية مستقلة بذاتها لا تهدف إلى الربح المادي نشأت سنة 1985 و منذ تأسيسها تنتمي إلى الفيدرالية (A.R.C.I)، و التي تحدد الأهداف المرسومة مثل حماية حقوق المستهلكين و الاستعمالات والمنصوص عليها من قبل القانون رقم 281 / 98.

يتكون الهيكل التنظيمي حاليا من 57 قسم يعمل في كل ايطاليا بصفة مستقلة محليا. إن دورية حركة المستهلكين (Consumers' magazine) و الموقع على شبكة الإنترنت [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it) يتضمنان الجديد من المعلومات حول المسائل المتعلقة بالاستهلاك و المستجبات المحلية و الأوروبية و المراقبة و التحريات و تقارير حول أنشطة الجمعية.

قبل اقتناء البيت من المهم جدا فهم و استيعاب: ما هي قيمة المبلغ الذي يجب دفعه؟ ما هي طريقة البحث عن بيت ؟ و كيف يمكن الحصول على قرض ؟

قبل كل شيء من الضروري تقدير الأمور حق قدرها و بالتالي تحديد القدرة الاقتصادية الشخصية و الأخذ بعين الاعتبار أنّ الثمن الإجمالي للعقار يحسب بجمع ثمن الشراء و مصاريف التسجيل و مصاريف محرر العقود و مصاريف الوكالة العقارية في حالة وجودها .

### كيفية البحث عن منزل:

- عن طريق السمع .
- اللجوء إلى الوكالات العقارية .
- عبر اللوحات الإعلانية ” للبيع “ و ذلك بالذهاب إلى المنطقة المعنية و الاتصال بالبايع .
- الرد على إعلانات البيع في الصحف، و في هذه الحالة يجب الانتباه الجيد لأن المعلومات عادة ما تكون وجيزة و جزئية و لا تكون دائمة مطابقة للواقع، لذلك ينصح بعدم الرد مطلقا على إعلانات قليلة الوضوح و عدم صرف الأموال للبحث بمقابل .
- الإبحار عبر شبكة الانترنت .

### و في حالة تحديد منزل للشراء فمن المستحسن التأكد من:

- أنّ العقار على ذمة من يدعي أنّه المالك و ذلك بطلب وثيقة الملكية و بطاقة الهوية .
- أنّ المنزل ليس مرهونا عبر مقاييس الرهان في مكتب السجل العقاري و يمكن تكليف محرر و موثق العقود بعمليات التأكد من وجود الرهانات و عمليات تجاوز في البناء و مشاكل تتعلق بمطابقة المقاييس .

### القروض : معلومات مفيدة

إذا كنت ترغب في شراء منزل و لكنك لا تملك المبلغ اللازم، فإنه يصبح من





الضروري اللجوء إلى القرض البنكي.

و نعرض في ما يلي جملة من النصائح المفيدة و التي يجب أخذها بعين الاعتبار:

- تقييم الدخل الفردي و القدرة على الادخار.
- عدم نسيان أن القرض هو التزام اقتصادي فعلي و شخصي، على المدى الطويل و من الممكن أن يؤثر على الاختيارات في الحياة و يثقل الميزانية العائليّة.
- قبل بدء القرض يجب الاستفسار عن كل خصائصه و التقييم مع موظف البنك كل التسهيلات الممكنة. إذن يجب أن ندخل إلى البنك و أن نسأل كل الأسئلة حتى نقدر جيدا الالتزام الذي سنقوم به.

و بالإضافة إلى أنواع القروض المعتادة، هناك أيضا قروض تتعلق بنوعية محددة من الناس مثل قروض الأزواج الشباب الذين يريدون اقتناء منزل ولها ضرائب فائدة منخفضة و بالتمويل الذي يمكن من تغطية القيمة الكلية للعقار و قروض العمال المؤقتين أو بمعنى آخر أولئك الذين يعملون بعقود لأجل محدد و الذين يتمتعون بتسهيلات لمصاريف التعاقد و وقت أسرع للتسديد.

و للحصول على القرض يكفي الذهاب إلى بنك و تقديم الوثائق المطلوبة من قبله و لكن ضريبة الفائدة و المدة هي عناصر مهمة يجب أخذها بعين الاعتبار في تقييم القرض.

### قيمة الفائدة يمكن أن تكون:

- ثابتة : عندما تكون الفائدة بنفس النسبة خلال كل فترة القرض.
- متغيرة : عندما تكون محددة باعتبار مقاييس القرض التي يجب تحديدها مع مقاييس الموضوعية و الحياد.

عادة ما تكون مدة 60 يوما كافية للحصول على قرض رهني و لكن من الضروري التحرك بحذر مسبق و عرض احتياجاتك الضرورية على البنك.



## عقد الإيجار

لا تكون عقود الإيجار صالحة إلا إذا كانت مكتوبة، وإذا فرض المالك عقدا ليس مكتوبا فإنه يجب التوجه لقااضي السلام لإرجاع القيمة المدفوعة بطريقة غير شرعية.

يجب تسجيل كل العقود وفق القوانين و إذا لم يحدث هذا فان كلا من المالك و المستأجر لا يحصلان على تسهيلات ضرائبية، ( التخفيضات على التسجيل، الحذف من إقرار الدخل... إلخ).

## ما هي المصاريف التي على عاتقك؟

- 1) خدمة النظافة
- 2) استعمال المصعد
- 3) استعمال الكهرباء في المساحات المشتركة.
- 4) استعمال التسخين المركزي و مصاريف البواب
- 5) مصاريف الصيانة البسيطة.

## نوعية الإيجار

- القيمة الحرة: يمكن للمتعاقدين أن يقررا بحرية القيمة و الظروف الأخرى للإيجار مع ضرورة احترام أقل مدة محددة و هي (4 + 4) للتجديد الإجمالي).
- القيمة المتفق عليها: حيث يقع تحديد القيمة على أساس بعض المقاييس المحددة ضمن اتفاقات منجزة بين مؤسسات المستأجرين و المؤجرين. و تكون القيمة في هذه الحالة أقل من القيمة المتعامل بها عادة.

## نصائح مفيدة

يمكن للأجنبي الذي يقيم بصفة شرعية أن يتمتع بالمساكن الشعبية الجماعية و الفردية و ذلك وفق مقاييس منظمة عبر قانون البلديات و الأقاليم و الجمعيات و المؤسسات الخيرية.

و هي منظمة أساسا في شكل بنسيونات مفتوحة للإيطاليين و للأجانب و ذلك في انتظار الحصول على المساكن النهائية.

إذا كان الأجانب الذين لهم بطاقات إقامة طويلة المدى أو الذين يقيمون بصفة





شرعية مسجلين بقائمات الانتظار أو يقومون بعمل متعاقد أو حر فإن لهم حق التمتع و بصفة متساوية مع المواطنين الإيطاليين بالمساكن الحكومية وخدمات وساطة الوكالات الاجتماعية و المنظمة من قبل الأقاليم و الهيئات المحلية.

### هل توجد مشاكل؟ يمكن اللجوء إلى SUNIA

النقابة الموحدة القومية للمستأجرين و المتمتعين بالمساكن و هدفها حماية المستأجرين و المتمتعين بالمساكن و كل من له حاجة للسكن. و إضافة إلى ذلك فهي تساعد المواطن خلال مرحلة التعاقد و تقوم بمراقبة القيمة المدفوعة و المصاريف و تقدم المساعدة خلال إجراءات إخلاء المسكن و ذلك بتوفير المحامين و التقنين لكل المشاكل المتعلقة بالمسكن.

#### المعلومات و المواقع المفيدة:

تحرير العقود: [www.notariato.it](http://www.notariato.it)

إتحاد المستأجرين: [www.unioneinquilini.it](http://www.unioneinquilini.it)

النقابة الموحدة القومية للمستأجرين و المتمتعين بالمساكن: [www.sunia.it](http://www.sunia.it)

المسكن و الاستهلاك: [www.casaconsumi.it](http://www.casaconsumi.it)

وكالة الإيرادات: [www.agenziaentrate.it](http://www.agenziaentrate.it)

نقابة مستأجري المساكن و الأراضي: [www.sicet.it](http://www.sicet.it)

الإتحاد الوطني للمستأجرين - البيئة و الأراضي: [www.uil.it/uniat](http://www.uil.it/uniat)

الكونفيدرالية الإيطالية للملكية العقارية: [www.confedilizia.it](http://www.confedilizia.it)

خدمة المعلومات و الرعاية الضريبية، وكالة الإيرادات: **848.800.333**



الفواتير: كيفية دفعها؟ المشاكل اليومية التي يجب مواجهتها وإيجاد حلول لها.  
ما العمل إذا؟ هذه بعض النصائح...

### مشاكل الكهرباء: أخطاء على الفاتورة و التأخير في تشغيل الخدمة. ما العمل.

يمكن للمواطن أن يحتج على فاتورة لأسباب متعددة و في أغلب الأحيان تتعلق بالفرق بين الاستهلاك المسجل عليه و الاستهلاك الفعلي. ففي صورة ما إذا كانت الفاتورة باهظة الثمن و المستعمل يرى أنه لم يستهلك ما سجل عليه، فإنه يجب إرسال اعتراض كتابي بواسطة رسالة مضمونة الوصول مع الإعلام بالتسلم للفرع المعني بالأمر.

و في حالة تأخير بدء الخدمة فإنّ الشركة المسؤولة يجب تشغيل الخدمة، ضرورياً، و خلال الفترة المحددة ضمن وثيقة الخدمة  
و إذا لم يكن ذلك ممكناً فإنّه على الشركة ذاتها أن تحدّد أجلاً آخر.  
المواطن له الحق في الحصول على تعويض عن الضرر و الخسارة لما لحق به من أضرار و لكن يجب إبراز ذلك.

### الأعطال و أخطاء القطع

عندما يكون هناك عطل أو يتم قطع الخدمة خطأً، يجب إعلام الشركة المسؤولة حالا و التي عليها إصلاحه خلال المدة المحددة على وثيقة الخدمة، باستثناء الأعطال الكبيرة. و في كلا الحالتين يمكن المطالبة بالتعويض عن الضرر الناجم.

### مشاكل الهاتف: أخطاء على فاتورة الهاتف

تعتبر الحالات التي يحتج فيها على فاتورة الهاتف عديدة، و لكنها تتعلق عادة بحالات يكون فيها اختلاف بين عدد المكالمات المسجلة على حساب العميل و تلك التي يؤكد العميل أنه قام بها، كما يمكن الاحتجاج على العطب أو الأخطاء في دليل الهاتف أو على تبديل الرقم أو على الانتقال من منزل لآخر أو عدم تشغيل الخدمة.





إذا ما كانت الفاتورة باهظة و كان العميل يرى أنه لم يتم بالمكالمات الهاتفية المسجلة فإنه يجب إرسال اعتراض كتابي لمقر شركة الخطوط الهاتفية و المذكورة بالفاتورة.

### الكل لا يعلم أنه...

يمكن اللجوء في حالات الأعطال و تأخير تشغيل الخدمة و أخطاء القطع إلى جمعيات المستهلك لإجراءات التراضي و ذلك بتقديم مطالب محددة بهدف الوصول إلى اتفاق في وقت وجيز و مجاني.

### أين و كيف أسدّد

عادة يمكن تسديد الفاتورة عبر:

- الحساب الجاري البريدي
- الحساب الجاري البنكي
- عبر الانترنت

### المواقع:

هيئة الطاقة الكهربائية و الغاز: [www.autorita-energia.it](http://www.autorita-energia.it)

هيئة الضمانات في الاتصالات: [www.agcom.it](http://www.agcom.it)

الضرائب اليوم: [www.fiscooggi.it](http://www.fiscooggi.it)



في ما يلي النصائح المفيدة والمسئولة....

### كيف تعمل الضمانات و أي حق تعطيك؟

إذا كان المنتج المقتنى لا يعمل أو ليس مطابقا للمواصفات، فمن الضروري:

- العودة للبائع خلال شهرين من شراء المنتج.
- الاحتفاظ بوصل الشراء ( الاحتفاظ به لمدة عامين على الأقل كدليل على عملية الشراء) أو وصل البطاقة البنكية أو بطاقة الائتمان.
- الضمان يسمح لك ب:
- إصلاح المنتج الذي به عيب.
- تبديله بمنتج آخر صالح.
- تخفيض أو استرداد الثمن.

### متى و كيف يمكن تعويض الملابس التي تم شراؤها؟

إذا كان بالثوب الذي وقع اقتناؤه عيب، فإن المسؤولية تقع على البائع ( إذا ظهر العيب خلال سنتين) و عليه واجب التعويض و على الشاري الاختيار بين التصليح أو التعويض أو إلغاء العقد.

إن دليل و جود عيب في المطابقة للمواصفات و تاريخ اكتشافه هي من دور المستهلك و ذلك إذا ظهر العيب بعد مرور ستة أشهر من تسليم المنتج، أما إذا ظهر العيب خلال ستة أشهر من تسليم المنتج فإنه يقع اعتبار أن العيب قد كان موجودا وقت الاقتناء و على البائع إظهار العكس.

### ما هو حق الإرجاع؟

يمكن القيام به بدون أية عقوبة و بدون إيضاح السبب و ذلك خلال 10 أيام عملية. بالنسبة للمنتجات فإن حق الإرجاع يبدأ من تاريخ الحصول عليه، و في حالة عدم الإعلام بطرق الإرجاع و عناوين البائع فإن الـ 10 أيام تبدأ من لحظة معرفة هذه المعلومات و نذكر أنه لا يجب تجاوز الثلاثة أشهر. و بالنسبة للخدمات فإن هذا الحق يبدأ من لحظة توقيع العقد.





المواقع:

Imq: [www.imq.it](http://www.imq.it)

[www.agcm.it](http://www.agcm.it): هيئة الضمان للمنافسة و السوق

[www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it): وزارة التنمية الاقتصادية

[www.gdf.it](http://www.gdf.it): شرطة الأموال

[www.uni.com](http://www.uni.com): الهيئة القومية الإيطالية للتوحيد

[http://europa.eu/index\\_it.htm](http://europa.eu/index_it.htm): الإتحاد الأوروبي



العلاقة بين المستهلك و البنوك هي علاقة حسّاسة للغاية لذلك نقترح قراءة نصائحنا...

### كيف يمكن فتح حساب جاري في البنك؟

لا تتطلب عملية فتح الحساب الجاري مقابلاً، و يوفر البنك بعد إمضاء العقد رقم الحساب الجاري الجديد. و على صاحب الحساب الجديد أن يتذكر الرقم البنكي الذي يمنح له أي بعبارة أخرى:

- رمز **ABI**، الذي يرمز إلى المؤسسة المالية ( البنك) المختار.
- رمز **CAB**، الذي يمكن من معرفة الفرع الذي فتح به الحساب الجاري عن غيره من فروع نفس المؤسسة المالية.
- انطلاقاً من هذه النقطة فإنّ الحساب الجاري يكون ساري المفعول.

### كيف يمكن فتح حساب جاري بريدي؟

لفتح حساب جاري بريديّ يجب ملأ وثيقة ” فتح حساب جاري بريديّ و الخدمات المصاحبة له“ و هي موجودة على الانترنت (formato Acrobat) و في كل فروع مكاتب البريد. يجب تسليم الوثيقة بعد تعميمها و إمضاءها في أربعة نسخ لمكتب البريد.

### الشيكات: نصائح مفيدة

- عند إصدار شيك يجب أن تتذكر دائماً:
- التأكّد من وجود المبلغ في الحساب الجاري.
- الشيك بقيمة تفوق (12.500.00) يجب أن تخضع لبند ”غير قابل للدوران“.
- عندما تحصل على شيك يجب التأكّد دائماً أنه سليم و ليس مسروقاً حتى لا تتعرض لمواقف خطيرة.





## تحويل أموال إلى الخارج:

عديدة هي الوكالات التي تقوم بإرسال الأموال إلى الخارج و لكل واحدة إجراءات مختلفة للعمل و متطلبات و نقاط ايجابية و عيوب.  
الوكالات و مؤسسات الخدمات التي ترسل الأموال هي:

- Western Union
- Travelex Money Transfer
- Bancoposta Money Gram
- Eurogiro
- Vaglia Internazionale
- Money Bookers
- PayPal

## المواقع:

الجمعية البنكية الإيطالية: [www.abi.it](http://www.abi.it)

وحدة PattiChiari: [www.pattichiari.it](http://www.pattichiari.it)

الشباك لاختيار البطاقة البنكية الأفضل:

[www.cartedipagamento.com](http://www.cartedipagamento.com)

البريد الإيطالي: [www.posteitaliane.it](http://www.posteitaliane.it)



في إيطاليا من الضروري تأمين سيارتك لإمكانية السير. بعد شراء السيارة إذا من الضروري اختيار عقد التأمين (RC Auto). وقبل أن تختار تأميناً الق نظرة على هذه النصائح ...

### ماذا تفعل قبل أن توقع عقد (RCA) وما هو ال bonus malus؟

- التأكد من أن شركة التأمين مرخص لها للعمل وبالتالي مسجلة في السجل الذي يمكن زيارته على موقع ISVAP (معهد المراقبة و التأمين الخاص و المصلحة الجماعية).
  - قراءة الوثيقة الإعلامية التي توفر معلومات حول الشركة و ما تقدمه من خدمات و ذلك قبل ختم العقد.
  - الانتباه الجيد لبعض المصطلحات مثل: (غير مغطى، الحد الأدنى للتأمين، الحق في التعويض) و هي البنود الثلاثة التي يمكن أن تكون خطيرة و ذات تكاليف تقع على عاتق العميل.
- ال (bonus malus) هي تعريفية يتم تطبيقها على السيارات و الدراجات النارية و الدرجات العادية، حيث أن القيمة محددة حسب تصرف السائق و ذلك عبر نظام النقاط، فكلما كانت النقاط ضئيلة (درجة الاستحقاق) كلما كانت القيمة المدفوعة أقل.

### ما هو التعويض المباشر؟

منذ 1 فبراير 2007 يطبق التعويض المباشر عن كل الحوادث بدون خطأ أو بخطأ جزئى، والتي قد تسببت في أضرار للسيارة أو إصابات للسائق. و يجب بعث محضر الضرر و طلب التعويض إلى شركة التأمين الخاصة بك التي تبدأ مباشرة بتعويض أضرار الحادث. ولا يمكن تقديم طلب تعويض من شركة المسئول عن الحادث.





## كم هو مفيد اللجوء إلى إجراءات التراضي في المسؤولية المدنية للسيارة RC Auto؟

عادة عندما توجد بعض الاختلافات حول المسؤولية أو تحديد الضرر. و في كلّ الحالات من المفيد اللجوء إلى الإجراء حتى لمجرد إرسال شكوى إضافة إلى ما ذكر سابقا من الأسباب و حول المدة الطويلة و الصعوبات للاتصال بشركة التأمين.

الإجراء يضمن إجابات أكيدة خلال 30 يوما من الطلب و لا يتعرض لمسالك بيروقراطية متشعبة و لا يكلف المستهلك شيئا.

### معلومات و مواقع مفيدة:

الجمعية القومية لشركات التأمينية: [www.ania.it](http://www.ania.it)

معهد مراقبة التأمينات الخاصة و المصلحة الجماعية: [www.isvap.it](http://www.isvap.it)

رعاية المستهلك Isvap الهاتف: 06.42.133.000

حركة المستهلكين: [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)



## الحق في المواطنة

لسحب بطاقة الهوية من البلدية، في مكتب البريد لتجديد تصريح الإقامة، وفي ما يلي تجدون ”القواعد الذهبية“ لتجاوز العالم المعقد للبيروقراطية...

### ما معنى بطاقة الهوية؟

بطاقة الهوية هي وثيقة تعريف شخصية لها صلاحية لمدة خمس سنوات و يمكن طلبها وفق النماذج المتوفرة في مكاتب البلدية لمقر الإقامة. ولإصدارها، فإن مواطني الإتحاد الأوروبي عليهم تقديم وثيقة تعريف صالحة و بطاقة الإقامة، في حين أن المواطنين الذين لا ينتمون إلى الإتحاد الأوروبي، عليهم تقديم جواز السفر و تصريح الإقامة. يجب إعادة تسليم بطاقة الهوية (بالنسبة للأجانب و الذين لا يحملون جنسية) في حالة عدم تجديد تصريح الإقامة.

### ماذا يجب أن تفعل للحصول على تصريح الإقامة؟

يقدم الطلب للحصول على تصريح الإقامة عادة إلى مركز الشرطة في المدن الرئيسية الإيطالية، و يمكن الذهاب إلى البلدية أو إلى الجمعيات النقابية أو الشباك الوحيد للهجرة أو إلى مكتب البريد لبعض أنواع تصاريح الإقامة. يمكن للأجانب أو بالأحرى كل المواطنين الذين لا ينتمون إلى الوحدة الأوروبية الدخول إلى إيطاليا بعد إبراز جواز السفر مع التأشيرة التي تم الحصول عليها من بلدانهم في حالة وجودها. و عندما يدخلون إلى التراب الإيطالي عليهم طلب تصريح الإقامة و ذلك في حالة ما إذا لم تكن الإقامة لغاية الأعمال أو السياحة أو للزيارة أو للدراسة التي تدوم أقل من 3 أشهر.

يجب على من يقيم في إيطاليا و قد انتهت صلاحية تصريح إقامته أن يطلب التجديد خلال مدة لا تتجاوز:

- 90 يوما قبل انتهاء الصلاحية لتصريح الإقامة الذي يدوم عامين.
- 60 يوما قبل انتهاء الصلاحية لتصريح الإقامة الذي يدوم عام.
- 30 يوما قبل انتهاء الصلاحية لتصاريح الإقامة الأخرى.





## هل من الضروريّ إنجاز نسخ مطابقة للأصل من الوثائق؟

ليس من الضروريّ إنجاز نسخ مطابقة للأصل بالنسبة للوثائق التي يقع سحبها أو إيداعها في الإدارات العامة، و نسخ الإشهار، و شهادات الدراسة أو العمل والوثائق الضريبية التي يجب على الأفراد الاحتفاظ بها. ففي هذه الحالات يكفي إعلان المطابقة للأصل موقعا أمام الموظف المعنيّ أو مقدما أو مرسلا مشفوعا بصورة ضوئية من بطاقة الهوية.

## ما هو الإقرار الشخصي؟

هو تسيير العلاقة مع عدد من الإدارات لأنها تمكّن من تقديم إقرارات عن الحالة و الأحداث و الخاصيات الشخصية عوضا عن الشهادات التقليدية و بدون الاضطرار إلى تقديمها في مرحلة لاحقة. وللإدارة العامة واجب التأكّد منها، باستثناء بعض الحالات التي يجب فيها تقديم الشهادات الفعلية و الذاتية مثل: مراسم الزواج أو العلاقة مع السلطة القضائية أو الوثائق التي يجب إرسالها إلى الخارج. لا يدفع المواطن أيّ طابع جبائيّ عندما تكون الوثيقة معفاة من الدفع باعتبار القانون مثل كل ما يتعلق بالمتقاعدين و الشيكات العائلية و الخدمة العسكرية و التسجيل ضمن قائمة انتظار العمل. لا يمكن كتابة إقرارات بالنسبة للشهادات الطبية و الصحية و البيطرية والشهادات الأصل و شهادات مواصفات الوحدة الأوروبية، و العلامات المسجلة و التراخيص.

## كيف يمكن الحصول على الجنسية الإيطالية؟

يمكن الحصول على الجنسية الإيطالية:

### • بطريقة آلية:

1. بواسطة الميلاد
2. البنوة
3. الاعتراف بالأبوة أو الأمومة
4. التبني
5. الأصل و الانحدار العائلي



• بواسطة الطلب

6. الزواج

7. بصفة طبيعية (و هو إجراء تمنحه السلطة العمومية لحالات خاصة من ذلك الإقامة و لمدة طويلة على التراب الإيطالي لمدة تقارب العشر سنوات و الخلو من السوابق الجنائية و الاستغناء عن الجنسية الأصلية أو كمكافأة لبعض الأعمال الخاصة).





## معلومات و مواقع مفيدة:

[www.anci.it](http://www.anci.it): الجمعية الوطنية للبلديات الإيطالية:

[www.interno.it](http://www.interno.it): وزارة الداخلية:

[www.italia.gov.it](http://www.italia.gov.it): باب المواطن:

[www.portaleimmigrazione.it](http://www.portaleimmigrazione.it): باب الهجرة:

[www.posteitaliane.it](http://www.posteitaliane.it): البريد الإيطالي:

[www.solidarietasociale.gov.it](http://www.solidarietasociale.gov.it): وزارة التكافل الاجتماعي:

[www.aci.it](http://www.aci.it): نادي السيارات بايطاليا:

[www.finanze.it](http://www.finanze.it): وزارة المالية:

[www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it): شرطة الدولة:

معلومات حول مراحل التقدم في إجراءات تصريح الإقامة:

848.855.888

معلومات ذات صبغة عامة: 800.309.309

المعلومات حول المكاتب البريدية المختصة: 803.160



كيف يمكنك أن تحمي حقوقك كمواطن و كمستهلك؟ في إيطاليا هناك طريقتان، وفي ما يلي التفاصيل...

لحل النزاعات في إيطاليا يمكن اللجوء للقضاء العادي وإلى إجراءات خارج القضاء. إنَّ اللجوء إلى القضاء العاديّ للحماية القانونية للحقوق يمنح دون شك ضمان أهمية القوانين للمواطن و لكنه ينطوي على بعض السلبيات، أولها المدة المفرطة في الطول للقضايا باعتبار الحالة الراهنة لأزمة القضايا المدنية و تجرئة الأحكام إلى ثلاث مراحل للحكم، بالإضافة إلى أن اللجوء إلى القضاء العادي مكلف جدا.

### الإجراءات المتبعة بعيدا عن القضاء. ما معنى التراضي و ما هي إيجابياتها؟

الجمعيات القومية للمستهلكين و المعترف بها وفق القانون رقم 98 / 281، تعمل على نشر نوع من الثقافة تبتعد عن اللجوء للقضاء في ما يخص النزاعات و ذلك بغاية التوصل إلى حماية سريعة و جديّة لحقوق المواطنين، و للعملاء و للمستهلكين. أما في ما يخص الايجابيات المتعلقة بهذه الإجراءات من الطول، يمكن القول أن التراضي هو:

فَعَال: التراضي يمكن من حل النزاعات بين الأطراف بدون اللجوء إلى الرسميات الثقيلة التي يتسم بها القضاء العاديّ.

سري: التراضي يمكن الأطراف من التواصل في محيط محميّ و آمن، حيث أن الوسيط يضمن الاحترام الكامل لسرية الطرفين.

اقتصاديّ: تكاليف التراضي هي منخفضة بالنسبة إلى تلك المحددة للقضاء العاديّ. سريع: غالبا ما تختم إجراءات التراضي في مقابلة وحيدة.

مرضيّ: بواسطة التراضي يمكن للأطراف إيجاد حلول مناسبة لحاجياتهم.

مرن: قواعد الإجراءات التراضي تتأقلم مع الاحتياجات العملية للأطراف.

بناء: التراضي يمكن من استمرار و تقوية و بالتالي إنقاذ العلاقة المهنية بين الأطراف. خال من المخاطر: عندما يستهل إجراء التراضي فإنَّ الأطراف ليسوا مجبرين على الوصول إلى اتفاق كما لا يفرض عليهم أي قرار عنوة، و إذا ما كانت محاولة التراضي سلبية فإنَّ الأطراف لا يفقدون مستحقاتهم.

أبرمت بعض شركات الخدمات اتفقا مع جمعيات المستهلكين لإعداد إجراء التراضي. هذه الشركات هي: Telecom و البريد الإيطاليّ و Tim و Wind





و H3G و Ania و Banco Posta و Banca Intesa و Capitalia. ففي حالة شكوى من خدمات إحدى هذه الشركات يمكن اللجوء إلى إحدى جمعيات المستهلكين المنخرطة في المجلس القومي للمستهلكين و المستفيدين لبدء إجراءات التراضي.

### إضافة إلى التراضي. من هو قاضي السلام؟

ينتمي قاضي السلام إلى النظام القضائيّ مثله مثل القاضي و لكنه يختلف عنه، هو قاضٍ شرفيٍّ لمدة محددة في الزمن. يمكن للمواطن أن يلجأ إلى قاضي السلام لأسباب تتعلق بـ:

- العقار الثابت بقيمة لا تتعدى 2.582,28 أورو.
  - التعويض عن الضرر: الناتج عن استخدام السيارة و المراكب الصغيرة بقيمة في حدود 15.493,71 أورو.
  - تحديد الأجل و المدة.
  - الشروع في اعتداء: بين مستعملي العقارات المخصصة للسكن المدني.
  - احترام المسافات من الأشجار و الأسوار.
  - مقاييس و مناهج استعمال الخدمات السكنية في الملكية المشتركة.
  - الاعتراض على العقوبات الإدارية على ألا تتجاوز القيمة 15.493,71 أورو.
- لا يتوجب حضور المحامي دائماً أمام قاضي السلام، و لكن من الممكن التحرك بصفة شخصية، إذا كانت قيمة النزاع لا تتجاوز 516,46 أورو ، و في صورة ما إذا وقع تجاوز هذه القيمة فإنه من الممكن للقاضي أن يرخص ” المرافعة الشخصية“ لمن يطلب ذلك.

#### LINK:

[www.unioncamere.it](http://www.unioncamere.it)

[www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)

[www.sportelloconciliazione.it](http://www.sportelloconciliazione.it)





**SPORTELLO  
ARCOBALENO**



per i diritti dei  
nuovi cittadini

شبابيك أركوبالينو توجد في:

اتصل بالرقم المجاني < 800.912.637

تصفح الموقع < [www.sportelloarcobaleno.it](http://www.sportelloarcobaleno.it)

أكتب إلى < [info@sportelloarcobaleno.it](mailto:info@sportelloarcobaleno.it)

Un progetto di



**movimento  
difesa  
del cittadino**

Sede Nazionale

via Piemonte 39/a - 00187 Roma  
tel. 06/4881891 - fax 06/4820227

[info@mdc.it](mailto:info@mdc.it)

[www.mdc.it](http://www.mdc.it)



**MOVIMENTO  
CONSUMATORI**

Sede Nazionale

via Piemonte 39/a - 00187 Roma  
tel. 06/4880053 - fax 06/4820227

[info@movimentoconsumatori.it](mailto:info@movimentoconsumatori.it)

[www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)