

# Colf. Badante?



**Ti aiutiamo a migliorare il tuo lavoro**



## *Indice*

<b>BADANTI INFORMATE, FAMIGLIE PROTETTE: IL PROGETTO</b>	<b>pag 2</b>
<b>CASA</b>	<b>pag 4</b>
<b>UTENZE</b>	<b>pag 9</b>
<b>ASSICURAZIONE AUTO</b>	<b>pag 12</b>
<b>COMMERCIO &amp; GARANZIE</b>	<b>pag 14</b>
<b>BANCHE &amp; PATTICHIARI</b>	<b>pag 17</b>
<b>DIRITTI DI CITTADINANZA</b>	<b>pag 20</b>
<b>PRIMO SOCCORSO</b>	<b>pag 25</b>



## Badanti informate, famiglie protette: il progetto

**Colf e badanti** svolgono un importante ruolo nella società del nostro paese, fornendo un sostegno prezioso e un aiuto indispensabile alle famiglie per le quali collaborano. Nell'ambito della loro attività, si trovano anche ad affrontare problemi pratici legati a una quotidianità fatta di bollette, banche, assicurazioni, reclami in caso di disservizi, condominio, affitti, acquisti, ma anche di diritti di cittadinanza e primo soccorso.

La maggior parte di loro viene da un paese straniero, con lingua, cultura, sistemi legislativi e modelli di vita diversi: affrontare queste problematiche può essere ancora più pesante di quanto non lo sia normalmente per un cittadino italiano.

Per questo, **Adiconsum** e **Movimento Difesa del Cittadino** hanno promosso, con il finanziamento del **Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali**, il progetto

“**Badanti informate, famiglie protette**” con l’obiettivo di fornire a colf e badanti degli strumenti validi per migliorare le proprie conoscenze su queste tematiche, sui propri diritti in qualità di cittadini consumatori e le proprie capacità di autotutela.

Attraverso l’organizzazione di **corsi gratuiti ad hoc** curati da esperti del settore in 31 città italiane, l’attivazione di **36 sportelli territoriali**, un **Numero Verde** e una **casella email** dove chiedere informazioni sui corsi e assistenza gratuita sui temi del consumo consapevole e gli elementi di base di primo soccorso, le due associazioni vogliono aiutare questa categoria, ma di riflesso anche anziani e disabili che si avvalgono della loro collaborazione, ad affrontare e risolvere problemi di vita quotidiana.

Questa **guida** è dedicata a loro e vuole essere uno strumento pratico e di facile consultazione per risparmiare tempo prezioso ed evitare di incorrere in errori e abusi.



# CASA

***Acquistare o affittare casa è uno dei momenti più importanti della vita. Una scelta sbagliata o frettolosa può avere gravi conseguenze coinvolgendo anche i familiari.***

## **Vorrei acquistare un appartamento. Quali informazioni richiedere?**

- Controllare se sia stato costruito regolarmente, accertandosi che vi sia una “concessione edilizia”, anche “in sanatoria”, emessa dal Comune e il certificato di abitabilità. Presso le Agenzie del Territorio è possibile ottenere la certificazione catastale dell’immobile con una prima serie di indicazioni fondamentali, tra cui se la casa è accatastata come abitazione.
- Verificare se il venditore sia anche l’effettivo proprietario dell’immobile e se sullo stesso vi siano ipoteche. Se a vendere è una società, accertarsi se abbia problemi economici visto che, in caso di fallimento, il curatore fallimentare potrebbe revocare la vendita effettuata.
- Informarsi sui costi a metro quadrato praticati nella zona, tenendo presente che, se un immobile è in cattivo stato di manutenzione, al prezzo pagato andranno aggiunti i costi di ristrutturazione ed eventuali lavori straordinari su facciate o impianti del palazzo.
- Prima di comprare chiedere all’amministratore del palazzo se il proprietario è in regola con il pagamento delle quote, per evitare il rischio di brutte sorprese dopo l’acquisto.



## Posso fidarmi nel rivolgermi a una agenzia immobiliare?

In Italia esistono numerose agenzie immobiliari che si occupano di mettere in contatto chi vuole comprare o vendere immobili. L'esercizio della "mediazione" è subordinato all'iscrizione nel Ruolo degli Agenti di Affari in mediazione, tra cui l'albo degli agenti immobiliari. Presso le Camere di commercio o dai loro siti è possibile verificare se l'agenzia è autorizzata. Se incaricato, l'agente immobiliare provvede a controllare la provenienza dell'appartamento, di chi è la proprietà, la presenza o meno di vincoli. Il prezzo che si paga per questo servizio si chiama "provvigione" e va corrisposta all'agenzia sia dal venditore che dal compratore. Nessuna legge stabilisce quanto un agente possa chiedere. Il valore medio delle provvigioni è del 2% sul prezzo di vendita.

## Come richiedere un prestito dalla banca?

Se non si hanno tutti i soldi per comprare casa, una banca potrebbe erogarci un mutuo:

- valutare il proprio reddito e la propria capacità di risparmio
- ricordarsi che il mutuo è un impegno economico vero e proprio, a lungo termine e che può condizionare le proprie scelte di vita e incidere sul bilancio familiare
- prima di "accendere" un mutuo informarsi su tutte le sue caratteristiche valutando tutte le possibili offerte

Il **tasso di interesse** e la **durata** sono gli elementi principali da tener presente nella valutazione di un mutuo. Il tasso può essere:

- **Fisso**: quando è convenuto nella stessa misura per tutta la durata del mutuo



- **Variabile:** quando è determinato con riferimento a parametri mutevoli che devono essere definiti nel contratto

Le banche non finanziano, di norma, per un valore superiore al 70-75% dell'immobile: di conseguenza, il residuo 30-35% deve essere disponibile in contanti.

### **A chi devo rivolgermi per il contratto di compravendita?**

La compravendita di un immobile si fa per atto scritto a pena di nullità, con l'elencazione di tutti gli elementi utili a individuare l'appartamento: descrizione e ubicazione, nonché la volontà di vendere e di acquistare e il prezzo concordato. In Italia è il Notaio a redigere materialmente l'atto e viene scelto di norma dall'acquirente. Nel "rogito nota-

rile", oltre a tutti i propri dati personali e fiscali, deve essere inserita l'esatta descrizione dell'immobile (via, numero civico, piano, interno, dati catastali), le garanzie del venditore circa ipoteche, conformità urbanistiche, abitabilità, vincoli, prezzo pattuito e modalità di pagamento. Le spese di compravendita sono a carico dell'acquirente e proporzionali al valore di vendita dell'immobile. Più alto è il valore, più bassa sarà la percentuale richiesta dal Notaio, che può oscillare orientativamente dallo 0,7% al 2%. Oltre al pagamento del Notaio, andranno versate anche imposta di registro e imposte ipotecarie e catastali.

**Se si acquista la "prima casa"** si può ottenere un regime fiscale agevolato con sconti alle seguenti condizioni:

- l'immobile deve essere ubicato nel





Comune in cui l'acquirente ha la residenza o in cui intende stabilirla entro 18 mesi dalla stipula, o nel Comune dove l'acquirente svolge la propria attività principale

- l'acquirente non deve essere titolare, esclusivo o in comunione col coniuge, di diritti di proprietà, usufrutto, uso e abitazione di altra casa di abitazione nel territorio del Comune dove si trova l'immobile da acquistare
- non bisogna essere titolari, neppure per quote o in comunione legale, su tutto il territorio nazionale, di diritti di proprietà, uso, usufrutto, abitazione o nuda proprietà, su altra casa di abitazione, acquistata, anche dal coniuge, usufruendo delle agevolazioni per l'acquisto della prima casa

## **Vorrei affittare un'abitazione per viverci, come sceglierla?**

Se non si può acquistare una casa, si può affittarla. Tante sono le offerte sul mercato visibili dai cartelli sulle case, nelle vetrine delle agenzie immobiliari o su giornali e Internet, ma anche in questo caso bisogna essere prudenti e informarsi bene. Tener presente le proprie disponibilità economiche e altri fattori quali: grandezza dell'immobile, posizione, vicinanza con mezzi di trasporto pubblico, condizioni dell'appartamento e del condominio. La locazione di un immobile va fatta sempre per atto scritto, da registrare presso l'Agenzia delle entrate previo un versamento (tramite Modello F 23) dovuto al 50% tra locatore e affittuario pari al 2% sul corrispettivo dovuto per l'intera durata del contratto o annualmente. Non è necessario il Notaio, ma sarà bene far



visionare il contratto a un Avvocato o presso un' associazione dei consumatori prima della firma. Esistono 2 tipi di contratti di locazione:

**A Canone Libero:** i contraenti possono decidere liberamente l'ammontare del canone e le altre condizioni della locazione con l'obbligo di rispettare la durata minima (4 + 4 di rinnovo obbligatorio)

**A Canone Concordato:** dove il corrispettivo viene pattuito in base ad alcuni criteri stabiliti in accordi stipulati tra le organizzazioni degli inquilini e dei proprietari. Il canone in questo tipo di contratto è comunque inferiore alla misura dei canoni di mercato.

Oltre alla pigione, alla firma del contratto è spesso richiesto dal proprietario un deposito cauzionale di 2 mensilità che andrà restituito con gli interessi alla risoluzione. Alla pigione e ai costi delle piccole riparazioni dell'immobile vanno aggiunte le quote condominiali per le spese ordinarie (utenze condominiali, pulizia scale, ascensore, riscaldamento, portiere). Il compenso dell'amministratore sarà dovuto dall'inquilino solo se previsto nel contratto. Al proprietario spettano le spese di manutenzione straordinaria sia sull'immobile che sugli impianti. L'inquilino può recedere liberamente dal contratto con preavviso scritto da comunicare nei termini pattuiti. Anche la disdetta anticipata è soggetta a registrazione presso l'Agenzia delle Entrate.



## UTENZE

*Luce, acqua, gas, telefonia sono le principali utenze domestiche essenziali per la vita della famiglia. Tutti i cittadini, italiani o immigrati, regolarmente residenti in Italia, hanno diritto ad accedere e fruire dei servizi di pubblica utilità a parità di tutele.*

### **Come sapere se sto pagando il giusto?**

Sono previsti precisi standard di qualità nelle “Carte della qualità dei servizi” dei fornitori, spesso concordate con le associazioni dei consumatori e verificate periodicamente.

### **Cosa devo fare per avere la corrente elettrica?**

Se vi è un contatore, basta contattare il fornitore richiedendo il subentro nel contratto. In questo caso si deve indicare all’azienda l’indirizzo dell’utenza e il numero di contatore inviandogli copia di un documento d’identità e il proprio codice fiscale. Firmato il contratto l’attivazione deve concludersi entro 15 giorni dalla richiesta.

### **E per il gas?**

Oltre ai propri dati e alla matricola del misuratore, bisogna fornire alla società erogatrice la “Dichiarazione di Conformità”, rilasciata dall’installatore o dal proprietario dell’immobile. Se già tra-



smessa dal precedente titolare è sufficiente un'autocertificazione. L'azienda invia un preventivo, il contratto da sottoscrivere ed entro 10 giorni si otterrà l'attivazione della fornitura.

### **Per risparmiare posso scegliere tra le offerte di diversi fornitori?**

Sì, in Italia il mercato elettrico e il gas sono liberi e il consumatore può scegliere se rimanere o meno nel "mercato vincolato". Per trovare l'offerta più adatta al proprio nucleo familiare è fondamentale confrontare le diverse proposte delle compagnie, anche utilizzando il "Trova Offerte" sul sito web dell'Autorità per l'Energia ([www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)).

### **In caso di bollette stratosferiche o guasti chi devo contattare?**

Dal 1° Luglio 2010 è in vigore la tariffa elettrica bioraria che consente di risparmiare concentrando il consumo dalle 19.00 alle 24.00 e dalle 00.00 alle 08.00 dei giorni feriali e in tutte le ore di sabato, domenica e altri festivi. Per guasti o malfunzionamenti, contattare il numero telefonico del servizio clienti elettrico o gas. Leggere con attenzione i consumi addebitati controllandone la corrispondenza con le cifre del contatore. Per contestare la bolletta è necessario un reclamo scritto o telefonico. L'azienda deve rispondere entro 40 giorni rettificando gli importi se riconosce l'errore.

### **Se voglio attivare una linea telefonica o scegliere l'operatore più conveniente a chi devo rivolgermi?**

In Italia vi sono numerosi operatori di



telefonia fissa e mobile. Per attivare una linea telefonica e Internet è importante individuare l'offerta più adeguata al profilo di consumo della famiglia. Un elenco completo delle proposte è consultabile sul sito della Autorità per le Comunicazioni ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

### **Se subisco disservizi o voglio contestare l'importo di una bolletta?**

I reclami per malfunzionamenti o per l'addebito in fattura di servizi non richiesti e telefonate non riconosciute vanno inviati, prima della scadenza, per iscritto o chiamando il numero clienti indicato in bolletta. E' possibile pagare parzialmente la fattura per l'importo non contestato. Se la risposta dell'operatore è negativa, o non perviene entro 30 giorni, rivolgersi a un'associazione di consumatori o di-

rettamente all'azienda per avviare la conciliazione.

### **Per ottenere l'acqua potabile di cosa ho bisogno?**

È sufficiente contattare l'azienda idrica operante nel proprio Comune, fornire i propri dati e il recapito dell'utenza. Firmato il contratto seguirà l'attivazione. È opportuno confrontare periodicamente il consumo indicato in bolletta con quanto registrato dal contatore, se necessario comunicando periodicamente l'autolettura alla società. I reclami vanno inviati ai recapiti della società indicati in fattura.



# ASSICURAZIONE AUTO

***La polizza RC Auto è il contratto con cui il proprietario di un veicolo si tutela dai rischi derivanti dalla circolazione stradale. In Italia è obbligatorio, indipendentemente dalla nazionalità, circolare con un'automobile, o altro veicolo a motore, solo dopo aver provveduto alla sua assicurazione. In questo modo, il risarcimento di eventuali danni non sarà a suo carico, ma sarà pagato dalla compagnia d'assicurazione cui verserà un premio periodico.***

## **Come scegliere la polizza migliore?**

Prima di scegliere una copertura adeguata alle proprie esigenze, confrontare le diverse offerte se si vuole risparmiare. Le agenzie assicurative hanno l'obbligo di fornire gratuitamente preventivi che saranno validi 60 giorni. Se non si può farlo personalmente, verificare i costi tramite il sito [www.isvap.it](http://www.isvap.it) alla voce "preventivi RC Auto".



### **Cosa devo fare dopo aver firmato la polizza?**

L'assicuratore consegnerà un tagliando da esporre in modo visibile sull'auto e un certificato da conservare per l'eventuale esibizione alle forze dell'ordine. Le polizze hanno una scadenza annuale e possono rinnovarsi tacitamente: controllare il contratto e recarsi presso l'agenzia assicurativa prima del venir meno della copertura. L'eventuale disdetta dovrà essere comunicata con raccomandata o fax almeno 15 giorni prima.

### **E in caso d'incidente?**

Se possibile compilare il "modulo blu" insieme al conducente dell'altro veicolo. In alternativa depositare il modello presso la propria agenzia con i dati a disposizione. La procedura di risarcimento (indennizzo diretto) è gestita dalla propria assicurazione se il sinistro è avvenuto tra veicoli entrambi assicurati e nessuna persona coinvolta ha subito lesioni gravi. Dopo la denuncia, la compagnia assicurativa effettua la perizia sul veicolo, quantifica il danno e fa un'offerta di risarcimento.



# COMMERCIO & GARANZIE

*Se, comprato un prodotto, ci si accorge che non funziona o non è conforme a quanto descritto, tornare dal venditore entro 2 mesi dalla scoperta del vizio (termine di decadenza) per far valere la garanzia sul bene.*

## **Garanzie sui prodotti acquistati**

La garanzia consente: la riparazione del prodotto difettoso, la sostituzione oppure la riduzione o rimborso del prezzo. Il **venditore** è responsabile per legge per il difetto che si presenta **entro 2 anni dalla consegna del bene**. Conservare, quindi, lo scontrino per **almeno 2 anni** a titolo di **prova**: vanno

bene anche ricevuta bancomat o della carta di credito.

## **Quando e come è possibile sostituire un prodotto acquistato?**

Se il prodotto acquistato risulta difettoso la responsabilità ricade per legge sul **venditore** (se si manifesta entro il termine di 2 anni) che ha l'obbligo – di riparare o sostituire il prodotto, ridurre ovvero restituire il prezzo.

La prova dell'esistenza del difetto di conformità e della data della sua scoperta spettano al consumatore se il difetto si manifesta **dopo 6 mesi dalla consegna del bene**. Se il difetto si





manifesta, invece, entro i 6 mesi dal momento della consegna, si presume che il difetto stesso esistesse già al momento dell'acquisto e il venditore è obbligato a provare il contrario.

Qualunque **clausola che limita o esclude questa garanzia** prevista per legge è nulla, anche se firmata dal consumatore. Il produttore o il venditore possono offrire garanzie più ampie, ma la garanzia legale permane.

Questa garanzia sussiste anche nei **saldi di fine stagione**, vendite promozionali, ecc.

### **Cos'è il diritto di recesso?**

È la facoltà di sciogliere alcuni contrat-

ti, senza penalità e senza specificare il motivo, entro 10 giorni lavorativi mediante raccomandata A/R (fax, email o telegramma se confermati da raccomandata A/R entro 48 ore). Vale per:

- i contratti conclusi FUORI dai locali commerciali (cioè a casa, sul posto di lavoro, per strada)
- i contratti A DISTANZA (commercio elettronico, a mezzo telefono, ecc.)

Per i beni, dalla data di ricevimento degli stessi e nel caso non siano state fornite le modalità per recedere e i recapiti del venditore, i 10 giorni decorrono dal momento in cui si conoscono tali informazioni, ma non si possono superare i 3 mesi dalla consegna. Riguardo i servizi invece, dal giorno della conclusione del contratto.



Se un bene causa danni per difetto produttivo, il produttore è responsabile. Il consumatore danneggiato deve dare prova: del difetto, del danno subito e del nesso causale. Il produttore è responsabile entro 10 anni dall'immissione del prodotto nel mercato; la richiesta di risarcimento deve essere fatta entro 3 anni dalla conoscenza del danno.

### **Cosa è il marchio IMQ?**

IMQ è il più importante ente di certificazione italiano nell'attività di valutazione della conformità alle norme di legge nei settori elettrico, elettronico, gas e agroalimentare. Quindi, trovare tale marchio significa che il prodotto è stato realizzato in modo sicuro.

### **Cosa sono le norme UNI?**

Sono documenti (norme tecniche volontarie) che definiscono lo stato dell'arte dei prodotti, cioè "come fare bene le cose" garantendo sicurezza e rispetto per l'ambiente. L'UNI è l'ente composto da imprese, enti pubblici, associazioni e centri di ricerca che studia e approva le "norme UNI" in tutti i settori industriali, commerciali e terziario (tranne elettrico).

### **Pratiche commerciali scorrette**

Se si è contattati in qualunque modo con modalità **ingannevoli o aggressive** (es. telefonate insistenti), si può segnalare il fatto all'Autorità Garante Concorrenza e Mercato, che può sanzionare l'azienda ([www.agcm.it](http://www.agcm.it)).



# BANCHE & PATTICHIARI

**Il conto corrente bancario** consente di:

- **emettere assegni**, dando incarico alla propria banca di pagare a favore di un'altra persona (beneficiario) una certa somma di denaro
  - **disporre bonifici**, dando ordine di pagare una somma di denaro a favore di terze persone con addebito su conto corrente
  - **pagare utenze e tasse**
  - utilizzare le **carte di debito e di credito**
  - **richiedere un finanziamento**, usufruendo generalmente di un fido fino a una cifra concordata oppure ricevendo in prestito una somma da rimborsare ratealmente
- utilizzare altri servizi come le cassette di sicurezza

## Come si apre un conto corrente?

Quando si sceglie un conto corrente si deve pensare: a quante volte lo si utilizzerà ogni mese, per quali attività, quanti soldi mediamente si lasceranno in giacenza o si vorranno destinare a investimenti. Aprire un conto in genere è gratuito. La tenuta, come per ogni servizio, dipende dall'utilizzo e dal conto scelto. I costi si suddividono normalmente tra costi fissi, quali ad es. il canone periodico, e costi variabili, quali ad es. le commissioni sui bonifici che dipendono dal numero di operazioni effettuate dal cliente.



Gli stranieri regolarmente soggiornanti in Italia possono aprire un conto corrente bancario. Generalmente i **prodotti offerti alla clientela straniera** includono un certo numero di bonifici gratuiti su estero e in alcuni casi una copertura assicurativa per rientrare nel paese di origine in caso di morte o ricovero di un familiare. I documenti richiesti sono carta d'identità e codice fiscale (come per la clientela italiana) a cui vanno aggiunti passaporto e permesso di soggiorno in corso di validità. All'apertura del conto corrente non è richiesto un versamento minimo, anche se nella maggior parte dei casi è consigliato (importi bassi, fra i 20/50 euro).

Dopo la firma del contratto di apertura, la banca fornisce il numero del nuovo conto: il titolare dovrà ricordare l'IBAN

che gli verrà assegnato, cioè un codice internazionale per identificare un'utenza bancaria e che consiste in:

- 2 lettere rappresentanti la nazione (IT per l'Italia)
- 2 cifre di controllo
- codice Abi, che identifica la banca scelta
- codice Cab, che consente di riconoscere l'agenzia della banca dove è aperto il conto

### Come funziona l'assegno?

Quando si emette un assegno ricordarsi di:

- verificare che **la somma sia disponibile sul conto**
- **la clausola non trasferibile**, che consente l'incasso al solo beneficiario. Per prevenire il riciclaggio di denaro, dal 31 maggio 2010 è



obbligatorio apporre tale clausola, sin dall'emissione, unitamente all'indicazione del beneficiario, a ogni assegno di importo pari o superiore a 5.000 euro

- quando si riceve un assegno accertarsi che sia integro, perché potrebbe essere stato rubato e si rischia di incorrere in situazioni rischiose

### **Come si trasferisce denaro all'estero?**

Con il termine “money transfer” s'intende il trasferimento di fondi senza dover essere titolari di conto corrente bancario o postale, presentando solo un documento d'identità e consegnando la somma in contanti da trasferire a un destinatario. Chi spedisce i soldi dovrà comunicare

al beneficiario il codice di controllo. Il beneficiario nella corrispondente agenzia potrà riscuotere il denaro in valuta locale, dietro presentazione di documento di riconoscimento e dichiarazione del codice di controllo. Gli agenti che operano in Italia devono acquisire e conservare per 10 anni copia del titolo di soggiorno se il cittadino che spedisce il denaro è extraUE e sono obbligati a effettuare adeguate verifiche sulla clientela. Sono molteplici le agenzie che permettono di inviare denaro all'estero dall'Italia: Western Union, Travelex Money Transfer, Bancoposta Money Gram, Eurogiro, Vaglia Internazionale, Money Bookers, PayPal.

**Maggiori informazioni:** Consorzio PattiChiari Abi [www.pattichiari.it](http://www.pattichiari.it)



# DIRITTI DI CITTADINANZA

***La popolazione è composta da tutti i residenti legalmente in Italia (anche stranieri e apolidi); godono dei diritti civili (diritto all'assistenza sanitaria, libertà di manifestazione di pensiero, religiosa, di circolazione, diritto al ricongiungimento familiare, ecc.). Il popolo è composto da cittadini che godono di tutti i diritti civili, politici e sociali.***

## **Come si acquisisce la cittadinanza italiana?**

La cittadinanza italiana si acquisisce:

**Automaticamente**

- per nascita
- da genitore in possesso di cittadinanza (diritto di sangue, jus sanguinis)
- per essere nato in Italia da genitori ignoti o apolidi
- per riconoscimento successivo di paternità o maternità (se maggiorenne, entro un anno dal riconoscimento può dichiarare di scegliere la cittadinanza italiana)
- per adozione di minore straniero da parte di cittadino italiano
- per discendenza: lo straniero o l'apolide, che abbia un genitore o un nonno cittadino italiano per nascita, diviene cittadino se presta



servizio militare o se assume pubblico impiego o se dopo la maggiore età risiede regolarmente per almeno due anni in Italia

- per il fatto di nascere nel territorio italiano (diritto del suolo, jus soli): lo straniero nato in Italia, residente legalmente e ininterrottamente fino alla maggiore età, può dichiarare entro un anno da tale data di voler acquisire la cittadinanza

## A richiesta

- **per matrimonio**
  - almeno due anni di residenza dopo il matrimonio
  - se il coniuge straniero risiede all'estero, almeno tre anni dalla data del matrimonio

- in presenza di figli nati o adottati, i termini sono ridotti alla metà
- il coniuge straniero non deve avere condanne penali
- non separati né divorziati al momento della concessione della cittadinanza

- **per naturalizzazione**, atto a discrezione dalla pubblica autorità a determinate condizioni: straniero residente da almeno dieci anni; straniero discendente di cittadini italiani residente da almeno tre anni; apolide residente da almeno cinque anni; maggiorenne adottato che risiede da almeno cinque anni dopo l'adozione; rinuncia alla cittadinanza d'origine; meriti particolari;



leggi speciali.

## **Ingresso e soggiorno in Italia**

**Ingresso in Italia.** Requisiti per gli stranieri cittadini di paesi non UE: non avere condanne penali per reati elencati; non essere segnalati come pericolosi da Paesi area Shengen; entrare dai valichi di frontiera (controlli anche sanitari); essere in possesso di passaporto valido, visto di ingresso (se non escluso) rilasciato da ambasciate o consolati italiani nel paese di origine in base a finalità di viaggio, mezzi sostentamento, condizioni di alloggio. In assenza dei requisiti, anche con visto di ingresso, si può essere respinti alla frontiera.

**Soggiorno in Italia.** Arrivato in Italia, lo straniero entro otto giorni deve chiedere al Questore (tramite sportelli Poste,

Comuni o Patronati) il permesso di soggiorno per le attività risultanti dal visto di ingresso. Non occorre il permesso se il soggiorno è di durata inferiore a tre mesi per affari, turismo, visita o studio.

**Rinnovo permesso di soggiorno:** da chiedere almeno **60 giorni prima della scadenza.**

Chi possiede permesso di soggiorno da almeno cinque anni, può chiedere “Permesso di soggiorno CE per soggiornanti lungo periodo” (ex Carta di Soggiorno), che non ha scadenza e consente di entrare in Italia senza visto, avere prestazioni dalla PA e partecipare alla vita pubblica locale. (E’ previsto, ma non ancora in vigore un “accordo di integrazione” che prevede il sistema “a punti” dei crediti, cioè attività





obbligatorie durante il soggiorno, pena l'espulsione).

**Reato di immigrazione clandestina:** violando queste norme, si compiono i reati di ingresso illegale e di soggiorno illegale nel territorio dello Stato. Pena: ammenda da 5mila euro a 10mila euro (Giudice di Pace). Il Questore esegue l'espulsione. **I cittadini dell'Unione Europea**, se intendono soggiornare per oltre tre mesi, devono iscriversi all'anagrafe del comune di residenza documentando l'attività svolta.

### **Cos'è la carta d'identità?**

La carta d'identità è un documento di riconoscimento personale, valida 10 anni, da richiedere con i moduli disponibili presso gli uffici comunali di residenza. I cittadini extraUE, in caso di mancato rinnovo del permesso di soggiorno, devono riconsegnare la car-

ta d'identità.

### **Che cos'è l'autocertificazione?**

Semplifica i rapporti con le amministrazioni, perché permette di presentare proprie dichiarazioni su stati, fatti e qualità personali che la Pubblica Amministrazione ha l'obbligo di accettare, al posto dei certificati rilasciati dai funzionari. In alcuni casi, però, devono essere esibiti certificati veri e propri: pratiche di matrimonio, rapporti con l'autorità giudiziaria, atti da trasmettere all'estero. Non possono essere "auto-certificati" i certificati medici, sanitari, veterinari, di origine, di conformità UE, marchi e brevetti. Quando l'uso di un atto è esente per legge dall'imposta, come nel caso di usi pensionistici, assegni familiari, leva militare, iscrizione liste di collocamento, non devono essere apposte marche da bollo.



## **È necessario far autenticare copie di documenti?**

Per le copie di documenti rilasciati o conservati presso la Pubblica Amministrazione, le copie di pubblicazioni, titoli di studio o servizio e quelle di documenti fiscali che i privati sono tenuti a conservare, è sufficiente una propria **dichiarazione di conformità all'originale**, firmata davanti all'impiegato addetto oppure presentata o inviata con la fotocopia del documento d'identità.

### **Info e link utili:**

Polizia di Stato:

[www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it);

Portale dell'Immigrazione:

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



# PRIMO SOCCORSO

*Il primo soccorso è l'aiuto che si dà immediatamente ai feriti o a chi si sente improvvisamente male, prima che intervenga un esperto (medico o infermiere) o che arrivi l'ambulanza, attraverso una valutazione immediata delle funzioni vitali:*

**Stato di coscienza:** chiamare ad alta voce il soggetto scuotendo delicatamente una spalla.

**Respirazione:** guardare se il torace si alza e abbassa. Ascoltare e sentire il passaggio dell'aria avvicinando la guancia al naso o alla bocca del soggetto.

**Battito cardiaco:** porre le dita (indice e medio) di una mano esattamente sotto

la mandibola del soggetto premendo delicatamente sul muscolo carotideo.

## Primi momenti di un'emergenza sanitaria

Il soccorritore deve immediatamente:

- proteggere se stesso e il soggetto ferito da ulteriori rischi
- non perdere la calma
- cercare di stabilire cos'è successo
- proteggersi dal contatto con il sangue o altri liquidi biologici: in caso di contatto con questi lavare la parte con acqua e sapone
- se il soggetto è cosciente, tranquillizzarlo
- coprire il soggetto se necessario



- **avvertire il servizio medico di emergenza 118:**
  - se non si ha un telefono disponibile: lasciare, se possibile, qualcuno sul posto e raggiungere un punto telefonico
  - comunicare con calma e chiarezza:
    - cosa è successo
    - via, n° civico, comune, eventuali riferimenti
    - condizioni della persona coinvolta (stato di coscienza, respirazione, battito cardiaco)
    - eventuali pericoli in atto o potenziali
    - eventuali problemi di traffico/viabilità
    - numero di telefono da cui si chiama
    -

**Soccorrere** il soggetto eseguendo poche azioni essenziali:

### **Azioni Corrette**

- Facilitare la respirazione allentando delicatamente gli indumenti (cravatte, collane, cinture)
- In assenza di evidenti traumi, cercare di far assumere delicatamente al soggetto la posizione supina e girare la testa di lato, per evitare il soffocamento in caso di vomito
- Tamponare emorragie senza rimuovere eventuali oggetti causa della ferita

### **Azioni Errate**

- Sottoporre il soggetto a bruschi movimenti
- Metterlo in piedi o seduto
- Trasportarlo con mezzi non di soccorso
- Somministrare bevande
- Togliere vestiti o scarpe
- Rimuovere corpi estranei penetrati nel corpo



## Cosa fare e non fare in caso di...

*Ecco alcuni esempi dei comportamenti da tenere in caso di malesseri o lesioni più comuni.*

IN TUTTI I CASI devono sempre essere valutate le funzioni vitali, chiamare il 118 e avvisare i familiari del soggetto.

### SVENIMENTO

È la temporanea perdita di sensi dovuta a un minor afflusso di sangue al cervello spesso causata da mancanza di aria.

**Sintomi:** debolezza, sensazione di mancamento, polso debole, pallore, fronte sudata.

#### **COSA FARE, COSA NON FARE**

- Se possibile, accompagnare la caduta in terra
- Allentare gli indumenti
- Sollevare gli arti inferiori se non si sospettano traumi vertebrali
- Coprire il soggetto
- Tranquillizzare il soggetto alla ripresa di coscienza facendolo sollevare gradualmente
- Non sollevare la persona svenuta in posizione eretta o svenuta
- Non mettere appoggi sotto la testa
- Non cercare di rianimare la vittima schiacciandola o dandole bevande o alcolici
- Alla ripresa di coscienza non mettere il soggetto subito in posizione eretta



## CRISI CONVULSIVA

Disturbo improvviso e transitorio della funzione cerebrale. La crisi può durare tra i 2 e i 5 minuti e non può interrompersi.

**Sintomi:** fenomeni motori involontari associati all'alterazione dello stato di coscienza alle volte precedute da grida, arresto del respiro, chiusura serrata della mandibola con comparsa di bava o sangue.

## COSA FARE, COSA NON FARE

- Se possibile, accompagnare la caduta in terra
- Appoggiare la testa del soggetto su qualcosa di morbido
- Allentare gli indumenti
- Allontanare qualsiasi oggetto in modo che il soggetto non si ferisca sbattendovi contro
- Non mettere nulla tra i denti del soggetto
- Non cercare di tenere fermo il soggetto

---

## COLPO DI CALORE

Aumento eccessivo della temperatura corporea causato da temperatura ambientale elevata, clima umido e poco ventilato.

**Sintomi:** temperatura corporea oltre 41°C, confusione mentale, perdita di coscienza e convulsioni, pelle molto calda ma asciutta, respiro rapido e affannoso.



## COSA FARE, COSA NON FARE

- Raffreddare rapidamente il soggetto trasportandolo in ambiente ventilato e fresco e allontanarlo dalla fonte di calore
- Svestire e raffreddare la superficie del corpo del soggetto con spugnature fresche o versando acqua
- Se a disposizione, mettere ghiaccio avvolto in un asciugamano sotto le ascelle, ginocchia, inguine, polsi e caviglie
- Non somministrare bevande ghiacciate
- Non far camminare il soggetto prima che si sia ristabilito

---

## ATTACCO CARDIACO

Riduzione dell'apporto di ossigeno al cuore dovuta a un'ostruzione della circolazione dei vasi sanguigni.

**Sintomi:** oppressione o dolore intenso al centro del torace che dura più di qualche minuto e si può estendere alle spalle, al collo, alle braccia (soprattut-

to il sinistro), alla mandibola e talvolta alla schiena e allo stomaco; pallore e sudorazione, nausea, agitazione, difficoltà di respirazione.

## COSA FARE, COSA NON FARE

- Mettere in posizione semiseduta con le ginocchia piegate
- Slacciare indumenti a collo, vita e



torace

- Tranquillizzare il paziente
- In caso di soggetto cardiopatico assicurarsi della presenza di farmaci

e l'adeguata somministrazione

- Non somministrare bevande
- Non muovere e non far camminare il soggetto

---

## FERITE

Lesioni con perdita di tessuto e sanguinamento.

### COSA FARE, COSA NON FARE

- Lavarsi le mani con acqua e sapone e indossare i guanti
- Lavare la ferita facendo scorrere acqua o soluzione fisiologica pulendola da eventuali detriti di terra o

sporizia iniziando sempre dal centro verso la periferia della ferita

- Disinfettare, coprire con garze sterili e fasciare la ferita
- In caso di sanguinamento abbondante fasciare la ferita e applicare del ghiaccio
- Se la ferita è su un arto, sollevarlo
- Non usare sulle ferite cotone idrofilo, polvere antibiotica o altro prodotto che non sia disinfettante





## FRATTURE

Lesioni ossee solitamente causate da un trauma violento e diretto caratterizzato dall'interruzione della continuità di un segmento osseo.

**Sintomi:** dolore, gonfiore, ematoma, modificazione della forma dell'arto lesionato, rigidità muscolare.

### **COSA FARE, COSA NON FARE**

Mantenere immobile l'arto fratturato

- Proteggere con garze sterili o teli

puliti eventuali ferite o parti ossee sporgenti

- Mettere ghiaccio nella zona del trauma
- In caso di frattura vertebrale: lasciare sempre il soggetto nella posizione spontaneamente assunta
- Non tentare di raddrizzare gli arti
- Non spostare il soggetto se non indispensabile
- In caso di frattura vertebrale: non posizionare cuscini sotto la testa, né far muovere il collo o tentare di mettere seduto il soggetto



## TRAUMA CRANICO

Evento traumatico della testa, può provocare formazione di ematoma o emorragia intracranica con conseguente compressione del cervello.

**Sintomi:** in caso di interessamento cerebrale si presenta dolore dal semplice mal di testa a grave sensazione di malessere, alterazione dello stato di coscienza, nausea e vomito. Tali segni possono comparire anche dopo diverse ore. Se la persona ha perso conoscenza

anche per breve periodo, è necessario l'intervento del medico.

### **COSA FARE, COSA NON FARE**

- Stendere delicatamente il soggetto in posizione supina con la testa ben appoggiata per terra
- Applicare ghiaccio sulla testa
- Non tamponare l'eventuale uscita di sangue da naso, bocca, orecchio
- Non somministrare bevande
- Non ruotare o flettere la testa



**Adiconsum** è una Associazione di promozione sociale, senza scopo di lucro che opera sulle problematiche di difesa del consumatore, di educazione a un consumo responsabile, per l'affermazione dei diritti nel territorio, a livello nazionale ed europeo. Una attività che impegna l'associazione dal 1987 e che ha visto una continua crescita sul piano organizzativo e sulle iniziative. Oggi Adiconsum conta 150.000 associati, circa 300 sportelli di assistenza al consumatore e sviluppa ogni anno progetti in cooperazione anche con altri paesi europei. Informazioni sul sito [www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it).



Il **Movimento Difesa del Cittadino** è nato a Roma nel 1987 con lo scopo di promuovere la tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori, attraverso l'informazione e l'assistenza giuridica dei propri esperti. Membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) costituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico e di Consumers' Forum, è anche Associazione di promozione sociale, riconosciuta dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. È presente in 17 regioni con oltre 100 tra sedi e sportelli che offrono ai soci servizi di consulenza e assistenza. Informazioni sulle attività, le campagne e i servizi sul sito [www.mdc.it](http://www.mdc.it).



Per informazioni sul progetto, assistenza e iscrizione ai corsi:

**Chiama il Numero gratuito: 800 864754**

**Scrivi agli indirizzi e-mail: [badanti-informate@adiconsum.it](mailto:badanti-informate@adiconsum.it)  
[badanti-informate@mdc.it](mailto:badanti-informate@mdc.it)**

**Oppure visita i siti: [www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it)  
[www.mdc.it](http://www.mdc.it)**

**Sportelli informativi:** Torino, Alessandria, Aosta, Genova, Milano, Sesto S. Giovanni, Trento, Pordenone, Mestre (Ve), Bologna, Parma, Firenze, Lucca, Siena, Ancona, Ascoli Piceno, Perugia, Pescara, Roma, Napoli, Campobasso, Bari, Matera, Montescaglioso (Mt), Reggio Calabria, Catanzaro, Lamezia Terme, Palermo, Ragusa, Modica, Cagliari

***Progetto finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali  
ai sensi della L. 383/2000 - Direttiva annualità 2009***



Sede nazionale  
via Francesco Gentile, 135  
00173 Roma  
06/4417021  
fax 06/44170230  
[www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it)



Sede nazionale  
Via Quintino Sella, 41  
00187 Roma  
06/4881891  
fax 06/42013163  
[www.mdc.it](http://www.mdc.it)