



UNC
CONSUMATORI.IT

DISABILITA' E INCLUSIONE: ecco i settori in cui i disabili hanno bisogno di aiuto

04 Marzo 2020

Comunicato stampa Unione Nazionale Consumatori

Pubblichiamo i risultati emersi dall'indagine UNC "Disabilità e inclusione", realizzata nell'ambito del progetto "Quello che le persone non dicono".

Roma, 4 marzo 2020 - "Bollette di luce, acqua e gas (46% delle risposte) e trasporti (45%) sono i settori di consumo nei quali le persone con disabilità si sentono più bisognose di tutela. Terzo posto per la telefonia (33 risposte su 100) seguita da 'viaggi e vacanze' (22% delle risposte) e prodotti difettosi (indicati da 21 consumatori su 100)". E' quanto rende noto l'UNC presentando i dati emersi dalla survey "Disabilità e inclusione" realizzata dall'Associazione nell'ambito del progetto "[Quello che le persone non dicono, un'inclusione possibile](#)", finanziato dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali ai sensi dell'art. 72 del CTS annualità 2017 e realizzato dall'Unione Nazionale Consumatori in partenariato con U.Di.Con.

[SCARICA I RISULTATI COMPLETI DELLA SURVEY](#)

"Seppur l'indagine non abbia valore statistico ma intenda semplicemente fotografare il *sentiment* degli utenti -afferma Massimiliano Dona, Presidente dell'UNC- sono state oltre 800 le risposte ricevute, a dimostrazione di come il tema della piena inclusione e tutela dei propri diritti sia molto sentito".

Entrando nel vivo dell'indagine, è emerso che il momento in cui le persone con disabilità si sentono maggiormente bisognose di tutela, è durante il rapporto con l'azienda in caso di problemi, opzione di risposta che ha ricevuto il 49% delle risposte. Il 42% degli utenti individua poi nella scelta autonoma di un prodotto/servizio una fase in cui necessita di particolare supporto e il 37% mostra maggiore bisogno di aiuto nel cambiare operatore/servizio. Chiude la classifica la finalizzazione di un contratto con il 30% delle preferenze.

E se tra le forme in cui si preferirebbe ricevere il supporto dell'Unione Nazionale Consumatori, l'e-mail la fa da padrone con il 64% delle preferenze, il coinvolgimento diretto degli esperti UNC "che contattano l'azienda per te" conquista il podio tra gli strumenti ritenuti più validi per riequilibrare la propria debolezza nei confronti delle

aziende (56%). Medaglia d'argento per il consiglio generico dei nostri esperti (37% delle risposte), immediatamente seguito dal supporto di un esperto LIS che si metta in contatto con l'UNC per la risoluzione di un problema (opzione indicata da 36 consumatori su 100). A pari merito, sempre con il 36% delle preferenze, le indicazioni guida degli esperti UNC su come scrivere in autonomia all'azienda.

“I dati emersi -afferma il Presidente dell'UNC- evidenziano come ancora troppo spesso le persone con disabilità si sentano sole e indifese nei rapporti di consumo e avvertano la necessità di un supporto concreto per far valere i propri diritti. Il nostro obiettivo - prosegue Massimiliano Dona- è quello di promuovere inclusione e partecipazione attiva, fornendo gli strumenti per tutelarsi e che consentano a propria volta di diventare portatori di messaggi di informazione, sensibilizzazione e consapevolezza. Perché, non dimentichiamolo -conclude Dona- l'Unione fa la forza!”