



UNC
CONSUMATORI.IT

Disabilità e inclusione: i risultati della survey UNC

04 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 bisognosi 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)". Questi i primi dati della 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

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. 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 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 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, l'Unione fa la forza!

Autore: Sonia Galardo

Data: 4 marzo 2020