

INFORMATIVA SUL TITOLO VI  
ITALIAN

# A protezione dei vostri diritti



Massachusetts Bay Transportation Authority

## **Che cos'è il Title VI?**

Il Title VI della legge sui diritti civili del (Civil Rights Act) del 1964 è uno Statuto federale che vieta la discriminazione o il rifiuto di benefici sulla base dell'etnia, del colore o della nazionalità di persone che fanno parte di programmi e servizi sovvenzionati dal Governo federale. In questo senso, per garantire che essi non subiscano discriminazioni, abbiamo adottato prassi che promuovono pari accesso e qualità di servizio a tutti gli utenti dell'MBTA.

## **Che importanza ha il Title VI per gli utenti?**

Le aziende di trasporto pubblico, come ad esempio l'MBTA, devono fornire i propri servizi in modo equo e giusto a tutti i passeggeri, a prescindere dalla loro etnia, dal loro colore o dalla loro nazionalità. Il Title VI impone che l'MBTA riduca le barriere linguistiche che potrebbero ostacolare l'accesso a servizi importanti per gli utenti che non sono fluenti in inglese.

Oltre alle norme previste dal Title VI, altre leggi forniscono protezioni analoghe sulla base del sesso, della religione, dell'età, della disabilità, della preferenza sessuale o di altre condizioni protette di una persona.

L'MBTA ha adottato una politica che non prevede alcuna tolleranza nei confronti di qualsiasi forma di discriminazione illegale.

## Quali sono i servizi disponibili agli utenti che non sono fluenti in inglese?

Secondo quanto previsto dal Title VI, gli utenti che non sono fluenti in inglese hanno diritto ad essere assistiti per accedere a importanti informazioni dell'MBTA. Su richiesta, possiamo fornire la traduzione dei documenti in diverse lingue, incluso lo spagnolo, il cinese, il creolo (Haiti e Capo Verde), e l'italiano.

Inoltre:

- Il nostro nuovo sistema di tariffa automatica (Automated Fare System) fornisce istruzioni audio e visive in inglese, spagnolo e cinese;
- I nostri addetti al servizio clienti e i nostri monitor delle stazioni principali sono a disposizione degli utenti che non sono fluenti in inglese

## Che cosa si deve fare in caso di reclamo?

Tutti i suggerimenti volti a migliorare i nostri servizi sono bene accolti e saranno tenuti in considerazione.

Potete:

- Inviare i vostri commenti, suggerimenti o reclami per posta elettronica collegandovi al Servizio Comunicazioni con i clienti (Customer Communications) al sito **[www.mbta.com](http://www.mbta.com)**; oppure

- Inviare una lettera al nostro reparto Comunicazioni con i clienti al seguente recapito: Customer Communications, Ten Park Plaza, Room 5610, Boston, MA 02116; oppure
- Telefonare al Customer Communications di MBTA al numero (617) 222-3200.
- Per maggiori informazioni o per ricevere questo documento in un altro formato, telefonate al numero (617) 222-3200, TTY (617) 222-5416 oppure visitate il sito **[www.mbta.com](http://www.mbta.com)**.

Quando presentate un reclamo, siete pregati di includere le informazioni su come possiamo contattarvi, nonché i particolari dell'incidente: che cosa è successo, dove, quando, e il nome, recapito, numeri di telefono e indirizzo di posta elettronica di chi ne è stato testimone.

## **Apprezziamo i vostri commenti!**

L'MBTA si impegna a fornire servizi di trasporto sicuri, efficienti e di qualità a tutte le comunità civiche che serviamo. Se avete commenti o suggerimenti su come possiamo migliorare il nostro impegno contro la discriminazione nei nostri servizi o su come possiamo soddisfare meglio le esigenze dei nostri utenti che non sono fluenti in inglese, fatecelo sapere.

Dicembre 2010