



FORMULARIO Y PROCESO DE RECLAMACIÓN CONTRA UNA VIOLACIÓN A LA LEY ADA Y UNA SOLICITUD DE MODIFICACIÓN RAZONABLE

AC Transit está comprometido a asegurar que el Distrito cumpla con la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA), incluida la Sección 49 CFR, Partes 27 y 37. Las entidades de transporte deben realizar modificaciones/adaptaciones razonables a las políticas, prácticas y procedimientos para evitar la discriminación y asegurar que los programas sean accesibles para todas las personas con discapacidades.

Cualquier persona que desee presentar una reclamación con respecto a una solicitud de Modificación razonable o que alegue cualquier acción de AC Transit prohibida por las regulaciones de la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA) puede presentar una reclamación por escrito.

Las reclamaciones deben enviarse por correo postal o correo electrónico a:

Especialista de Servicios Accesibles de
AC Transit
1600 Franklin Street, 7th Floor
Oakland, CA 94612
Dirección de correo electrónico: kridgeway@actransit.org

1. Para presentar una reclamación, se debe completar y enviar el formulario de reclamación adjunto.
2. Todas las reclamaciones **deben** enviarse por escrito. Si la persona que realizó la reclamación no puede escribir debido a una discapacidad y necesita ayuda para completar el formulario, el personal de AC Transit puede ayudarlo por teléfono a escribir el formulario. Llame al Especialista de Servicios Accesibles al (510) 891-7261 o marque 711 para el Servicio de repetición telefónica de California.
3. AC Transit iniciará una investigación dentro de quince (15) días hábiles, luego de recibir la reclamación por escrito.
4. AC Transit se comunicará por escrito con la persona que realizó la reclamación en un periodo de no más de treinta (30) días hábiles, luego de recibir la reclamación para obtener información adicional, si es necesario. Si la persona que realizó la reclamación no puede proporcionar la información requerida dentro de un plazo razonable, AC Transit cerrará administrativamente la reclamación.
5. AC Transit completará la investigación dentro de un periodo de noventa (90) días, luego de recibir la reclamación. Se contactará a la persona que realizó la reclamación si se necesita más tiempo para completar la investigación.
6. El gerente de Servicios Accesibles preparará una respuesta por escrito que incluirá un resumen de los resultados y la acción recomendada. La persona que realizó la reclamación tendrá quince (15) días hábiles, luego de recibir la respuesta a la reclamación para apelar. Si no se realiza ninguna apelación, se cerrará la reclamación.



FORMULARIO Y PROCESO DE RECLAMACIÓN CONTRA UNA VIOLACIÓN A LA LEY ADA Y UNA SOLICITUD DE MODIFICACIÓN RAZONABLE

Proceso de apelación de la reclamación

Una persona que presenta una reclamación que no esté satisfecha con la respuesta de AC Transit a una reclamación relacionada con una solicitud de modificación razonable o que alegue cualquier acción de AC Transit prohibida por las regulaciones de la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA) tiene derecho a apelar. En la respuesta a la reclamación se incluye información sobre cómo enviar una apelación por el correo de los Estados Unidos.

El panel de Apelaciones sobre una Modificación/Adaptación razonable formado por un representante de los Servicios Accesibles de AC Transit, un miembro del Comité Consultivo para la Accesibilidad y un representante del Departamento de Relaciones con el Cliente de AC Transit considerarán su apelación. La fecha y hora de la apelación se establecerán según la disponibilidad de los tres (3) miembros del panel y dentro de 21 días calendario de la fecha de la solicitud de apelación.

El panel se reunirá y tomará una decisión conforme a la información que presente el apelante, las regulaciones de la ley ADA y las excepciones a la ley establecidas en la regulación. Estas excepciones incluyen las modificaciones/adaptaciones:

- que podrían convertirse en una amenaza para la salud o la seguridad de otras personas,
- que constituyan una alteración fundamental del servicio,
- que, en realidad, no sean necesarias para que la persona con discapacidad pueda acceder al servicio de la entidad o
- que resulten en una carga administrativa y financiera injustificada (para los beneficiarios de la asistencia financiera federal).

Para presentar una reclamación en relación a una solicitud de modificación razonable o una alegación de que AC Transit ha violado las regulaciones de la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA), proporcione **por escrito** la siguiente información:

Si la persona que realizó la reclamación no puede escribir debido a una discapacidad y necesita ayuda para completar el formulario, el personal de AC Transit puede ayudarlo por teléfono a escribir el formulario. Llame al Especialista de Servicios Accesibles al (510) 891-7261 o marque 711 para el Servicio de repetición telefónica de California.

