EAST BAY PARATRANSIT

GUÍA PARA EL USUARIO

1750 Broadway
Oakland, CA 94612
Teléfono: (510) 287-5000
www.eastbayparatransit.org

East Bay PARATRANSIT

Febrero de 2022

AVISO LEGAL

- La guía para el usuario de East Bay Paratransit puede contener errores u omisiones. Esta guía no pretende proporcionar asesoría legal y no representa ninguna obligación legal para ninguna de las partes. En caso de conflicto entre la guía y cualquier ley, política u obligación contractual de AC Transit, BART o East Bay Paratransit, prevalecerán estas últimas.

- East Bay Paratransit no indemniza a los usuarios por sus gastos o pérdidas debidos a problemas con el servicio ni tampoco se hace responsable de ningún inconveniente o gasto que se genere como resultado de la utilización del programa.

- El servicio de East Bay Paratransit se ofrece con furgonetas accesibles.

- Se dispone de formatos accesibles alternativos mediante solicitud. Póngase en contacto con Servicio al Cliente al 510-287-5000 para hablar con un representante o envíe un email a Jasher Nowland, Gerente de Control de Calidad, a jasher.nowland@transdev.com. East Bay Paratransit hará todo lo posible por proporcionar el formato alternativo solicitado en un tiempo razonable.

ÍNDICE

Introducción 1

Elegibilidad 3
- Elegibilidad complete 3
- Elegibilidad condicional (limitada) 3
- Elegibilidad temporal 3
- Plazo de la elegibilidad 3
- Elegibilidad del visitante 4
- Negación de elegibilidad 4

Traslado de otras personas 5
- Acompañantes 5
- Asistentes de atención personal 5

Área de servicio 6
- Mapa del área de servicio 6

Tarifas de East Bay Paratransit 7
- Tarifas de ida 7
- Compra de boletos 8
- Uso de tarjetas de crédito para comprar boletos 8

Horarios y días del servicio 9

Reservaciones 10
- Información que debe proporcionar 10
- Su solicitud de reservación 10
- Tiempo de espera 11
- Traslados compartidos 11
- Tipos de vehículos 11
- Espera 11
- Llamadas en caso de dudas y preguntas 11
- Cambio en su reservación 11
- Cancelación de un viaje 12
- Pedidos permanentes 12
- Viajes regionales 12

Su viaje en Paratransit 13
- Punto de recogida 13
- Norma de 5 minutos 13
- Llamadas de recordatorio 13
- Puntos de recogida temprana 14
- Puntos de recogida tardía 14
- Ausencias y cancelaciones en el último momento 14
- Penalidades por ausencias o faltas sin previo aviso 14
- Prevención de penalidades por faltas sin previo aviso 15
- Apelaciones 16
- Aseguramiento de sillas de ruedas/ Utilización del elevador 17
- Niños en transporte alternativo 17
- Niños como usuarios elegibles 18
- Niños como acompañantes 18
- Limitaciones de paquetería y/o equipaje 18
- Equipo de soporte vital 18
- Viajar con animales 18

Responsabilidades y comportamiento del conductor 19
- Los conductores están obligados a 19
- A los conductores se les PROHIBE 19

Responsabilidades y comportamiento del usuario 20
- Comportamiento mínimo 20
- Responsabilidad del cuidador 21
- Comportamiento del usuario 21
- Sanciones por comportamiento o fraude 22
- Apelaciones 23
- Excepciones a las normas 23

Opiniones y comentarios 23
- Quejas 23
- Reconocimiento 24
- Tarjetas de comentarios 24
- Encuesta 24
- Comisión Asesora del Usuario 24
- Usuarios secretos 24
- Objetos perdidos 25
- Folletos 25
- Cumplimiento del Título VI 25
- Modificaciones razonables 26

Otros sistemas de transporte alternativo 26

Para comunicarse con East Bay Paratransit… consulte la contraportada

Introducción

East Bay Paratransit es un servicio de transporte público para personas que no pueden usar autobuses de AC Transit o trenes de BART comunes debido a una discapacidad o afección de salud incapacitante. East Bay Paratransit transporta a pasajeros en sedanes o furgonetas equipados con un elevador de silla de ruedas. East Bay Paratransit fue establecido por AC Transit y BART para cumplir con los requisitos de la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA).

En esta guía para el usuario se describe cómo utilizar el servicio de East Bay Paratransit. Considérela como el “Manual del conductor” de transporte alternativo. Debe leer detenidamente esta guía para obtener más información sobre las “normas de tránsito”.

East Bay Paratransit publica varios folletos sobre los diferentes aspectos del servicio. Consulte el final de esta guía para obtener una lista de folletos que pueden ser de utilidad.

Se dispone de formatos accesibles alternativos mediante solicitud. Póngase en contacto con Servicio al Cliente al 510-287-5000 para hablar con un representante o envíe un email a Jasher Nowland, Gerente de Control de Calidad, a jasher.nowland@transdev.com. East Bay Paratransit hará todo lo posible por proporcionar el formato alternativo solicitado en un tiempo razonable.

Para cuidadores y agencias de servicio social

Este documento fue elaborado para todos los usuarios del servicio de transporte alternativo y se redactó como si el usuario estuviera leyéndolo. Sabemos que muchos cuidadores y otras personas asumirán la responsabilidad de leer y comprender esta información como también hacer reservaciones y otros arreglos para el usuario.

Sin embargo, si la persona a quien usted cuida va a viajar sin un asistente, es muy importante que él o ella pueda cumplir con las responsabilidades básicas del usuario cuyo detalle comienza en la página 20.

Comunicarse con East BayParatransit es sencillo.

Llame al (510) 287-5000

En el reverso de esta guía encontraráotros números de teléfono importantes.

Elegibilidad

Para utilizar East Bay Paratransit, debe solicitar el servicio a través del Departamento de Certificación de Elegibilidad y debe ser elegible para dicho servicio. El proceso para nuevos solicitantes incluye una solicitud impresa y una entrevista personal. Si usted es elegible, recibirá una carta en la que se explicarán su elegibilidad y el tipo de servicio que recibirá. Si el proceso de elegibilidad demora más de 21 días, el solicitante será elegible en forma condicional para usar el servicio hasta que se tome la determinación definitiva.

Si tiene preguntas sobre la elegibilidad, llame a East Bay Paratransit al (510) 287-5000 y presione 5 cuando escuche la grabación.

Elegibilidad completa

Si usted no puede usar los autobuses de AC Transit ni los trenes de BART sin tener a otra persona que lo ayude, su elegibilidad será completa para recibir el servicio de transporte alternativo. Eso significa que podrá realizar todos los viajes por medio del servicio de transporte alternativo. Puede optar por viajar en AC Transit o BART mientras pueda; por ejemplo, cuando viaje con un asistente.

Elegibilidad condicional (limitada)

Si el Departamento de Certificación de Elegibilidad determina que usted puede usar AC Transit o BART de forma independiente para algunos viajes, pero no para otros, su elegibilidad será condicional. Podrá realizar algunos de viajes por medio del servicio de East Bay Paratransit.

Le explicaremos qué viajes puede realizar en East Bay Paratransit y qué viajes debe realizar en el transporte regular. Podemos negarnos a proporcionar un viaje en un servicio de transporte alternativo que usted pueda realizar en AC Transit o BART.

Elegibilidad temporal

Si su discapacidad es temporal o si se prevé que su salud mejore, le proporcionarán elegibilidad de transporte alternativo por tiempo limitado, después del cual deberá volver a utilizar los autobuses de AC Transit o los trenes de BART comunes.

Plazo de la elegibilidad

Su elegibilidad para utilizar el servicio de East Bay Paratransit se asigna por un período de tres años. Debe volver a presentar la solicitud cada tres años para recibir servicio continuo, independientemente de su estado de elegibilidad. Se requiere la presentación de una nueva solicitud aun cuando su discapacidad sea permanente e

inalterable. East Bay Paratransit le enviará instrucciones sobre cómo volver a presentar una solicitud antes de que su elegibilidad expire.

Elegibilidad del visitante

Las solicitudes de los visitantes son manejadas por nuestro departamento de elegibilidad. Los visitantes pueden usar East Bay Paratransit por hasta 21 días en un período de 12 meses luego de presentar ya sea una tarjeta de transporte alternativo de la ADA u otra documentación que indique que están certificados para recibir servicios de ese tipo de transporte.

También otorgamos el servicio para visitantes a las personas cuya discapacidad sea visiblemente manifiesta, como los usuarios de sillas de ruedas, bastones blancos o animales de servicio, o a aquellas que presenten información que confirme que no pueden usar el sistema de rutas fijas. Si es posible, pedimos algún tipo de identificación para crear un perfil para el pasajero en nuestra base de datos.

El departamento de elegibilidad acepta varios tipos de documentación, como una copia de una tarjeta de identificación, un email de una agencia de servicios en el hogar u otra identificación que contenga el nombre y la dirección del pasajero. En el caso de las personas cuya discapacidad no es visible, se aceptan los tipos básicos de documentación de discapacidad.

Negación de elegibilidad

Para reunir los requisitos para recibir los servicios de East Bay Paratransit, usted debe tener una discapacidad que le impida usar el transporte público regular en forma independiente. De acuerdo con su solicitud escrita y su entrevista, el Departamento de Certificación de Elegibilidad puede determinar que usted tiene las habilidades necesarias y la capacidad funcional para usar AC Transit y/o BART sin la asistencia de otra persona. Esto dará lugar a la negación de la elegibilidad para recibir los servicios de East Bay Paratransit. Los motivos de la negación se indicarán en la carta que usted reciba.

Si usted está en desacuerdo con esta decisión, tiene derecho a apelar y junto con su carta se incluirán instrucciones para hacerlo. Si su discapacidad o condiciones de salud cambian en el futuro, usted podrá volver a solicitar elegibilidad para el transporte alternativo contemplado por la ADA.

Traslado de otras personas

Los usuarios elegibles según la ADA, sus asistentes de atención personal y sus acompañantes pueden utilizar East Bay Paratransit. Tanto los asistentes de atención personal como los acompañantes deben trasladarse desde y hacia los mismos lugares que el usuario elegible con quien viajan. Usted debe realizar las reservaciones para ellos cuando realice la reservación para usted.

Acompañantes

Un acompañante es un amigo, familiar u otra persona que viaje con usted, pero que no lo acompaña principalmente para ayudarlo. Usted debe realizar una reservación para su acompañante cuando realice la suya. Siempre puede viajar con un acompañante. Sin embargo, pueden agregarse otros acompañantes el día del servicio solo si hay lugar. Los acompañantes pagan la misma tarifa que usted para viajar en transporte alternativo.

Asistentes de atención personal

Un asistente de atención personal es alguien que lo ayuda a realizar actividades cotidianas, como alimentarse, vestirse, higiene personal, o ayudarle en sus viajes. Cuando solicite el servicio de transporte alternativo, le preguntarán sobre su necesidad de un asistente de atención personal. Los asistentes de atención personal no pagan ninguna tarifa cuando viajan con usted.

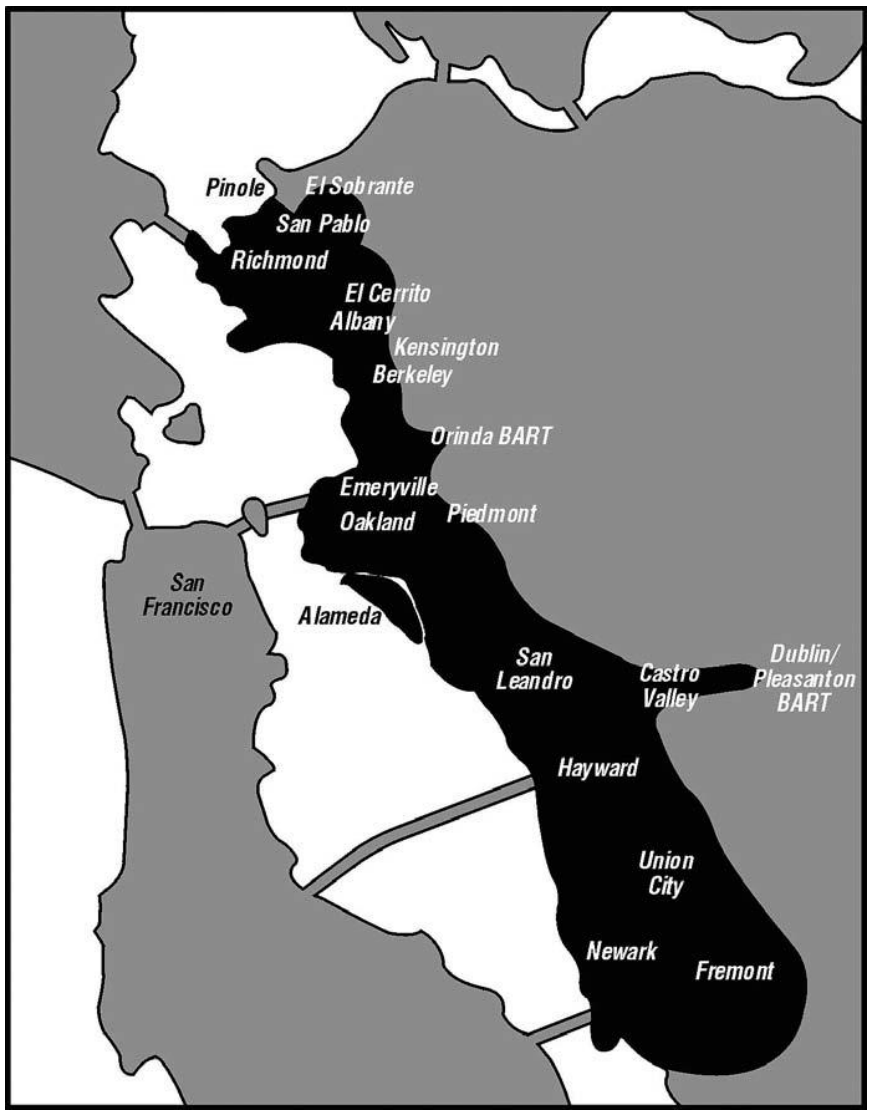
East Bay Paratransit se reserva el derecho de comunicarse con el profesional de atención de la salud que lo atiende para verificar si usted necesita un asistente.

La solicitud fraudulenta de viajar con un asistente para evitar el pago de un boleto de acompañante puede dar lugar a la suspensión del servicio.

Área de servicio

El servicio de East Bay Paratransit está disponible dentro de las áreas de AC Transit y BART que se indican en el siguiente mapa.

Mapa del área de servicio



East Bay Paratransit brinda servicios en las siguientes ciudades:

- Alameda
- Albany
- Berkeley
- Castro Valley
- El Cerrito
- El Sobrante
- Emeryville
- Fremont
- Hayward
- Kensington
- Milpitas (parte)
- Newark
- Oakland
- Piedmont
- Pinole (parte)
- Richmond
- San Leandro
- San Pablo
- Union City

También puede dirigirse desde y hacia cualquiera de estas ciudades a cualquier lugar de San Francisco. Puede ir a cualquier lugar del Área de la Bahía, aparte de estas ciudades, si se transfiere a otros servicios de transporte alternativo en el marco de la ADA.

Tarifas

Cuando realice la reservación de un viaje en East Bay Paratransit, le informarán la tarifa del viaje. Debe pagar la tarifa apenas ingrese al vehículo. Puede pagar en efectivo, con boletos o con una combinación de ambos. Si paga en efectivo, proporcione el monto exacto, ya que los conductores no podrán darle cambio. Los boletos están disponibles en denominaciones de $4.00 o $1.00 y vienen en talonarios de diez.

Tarifas de ida

Para servicios en East Bay	
Tarifa	Distancia
$4.00	0 a 12 millas
$6.00	> 12 millas, hasta 20 millas
$7.00	> 20 millas

Para servicios desde/hacia San Francisco*			
1) Si su viaje empieza o termina en:	2) Y su punto de recogida o punto de llegada es:		
	Hasta el Centro Cívico de BART	Más allá del Centro Cívico de BART	Cualquier dirección de Daly City
	3) Su tarifa es		
Zona 1: Alameda, Berkeley, Emeryville, Piedmont, Oakland.	$6.00	$7.00	$8.00
Zona 2: Albany, Castro Valley, El Cerrito, El Sobrante, Kensington, Orinda BART, San Leandro, San Lorenzo, Richmond, San Pablo.	$7.00	$8.00	$9.00
Zona 3: Fremont, Hayward, Hercules, Milpitas, Newark, Pleasanton BART, Pinole, Union City.	$8.00	$9.00	$10.00

* Los viajes a San Francisco que van más allá del territorio de servicio de BART y que se realizan en East Bay Paratransit también pagan una tarifa adicional de transporte alternativo de MUNI de $2.50.

Compra de boletos

Puede comprar talonarios de boletos de East Bay Paratransit en los siguientes lugares:

- Personalmente o por correo en East Bay Paratransit, 1750 Broadway, Oakland 94612. Los gastos de envío y tramitación se agregan a los pedidos por correo.
- Centro de Servicios al Cliente de AC Transit, 1600 Franklin St., Oakland 94612.
- Centro de Servicios al Cliente de BART, Lake Merritt BART Station, Oakland 94607.

Uso de tarjetas de crédito para comprar boletos

Usted puede usar tarjetas de crédito para comprar boletos para viajar en East Bay Paratransit en dos formas:

En primer lugar, visite nuestro sitio web en eastbayparatransit org. Haga clic en el enlace de Fares (tarifas) en la parte superior de la página principal y luego desplácese hacia abajo a “Online Ticket Order Form” (Formulario de pedido de boletos en línea). Esto lo llevará a las pantallas correspondientes para completar su pedido con tarjeta de crédito. Los boletos serán enviados por correo e incluirán los costos de porte postal y de manejo, como antes.

También puede visitar el mostrador de recepción en 1750 Broadway, Oakland.

En compras en línea con tarjeta de crédito o en kioscos, se aplica un máximo de $200.00 por pedido.

Si prefiere usar un cheque, puede continuar con el pedido de boletos completando un formulario de pedido y enviando su cheque. Podrá obtener el formulario de pedido en nuestro sitio web o también puede llamar al 510-287-5000 para que le envíen un formulario por correo.

Horarios y días del servicio

El servicio de transporte alternativo de la ADA está diseñado como sustituto directo de los autobuses o el servicio de BART comunes. **Por lo tanto, el servicio de East Bay Paratransit se encuentra disponible solo cerca de las líneas de autobuses y trenes.** Específicamente, el servicio de transporte alternativo está disponible dentro de los ¾ de milla de una ruta de autobús de AC Transit o dentro de los ¾ de milla de una estación de BART durante los mismos horarios en los que los autobuses y trenes circulan en esas rutas. Tanto el origen y el destino del viaje en transporte alternativo deben cumplir con esta norma.

El personal del Centro de Servicios al Cliente de East Bay Paratransit le informará si el transporte alternativo estará disponible para cualquier viaje particular que usted quiera realizar.

East Bay Paratransit cumple con los siguientes días festivos. La cobertura del servicio en los días festivos es idéntica al cronograma de días festivos de autobuses de AC Transit y BART.

- Año Nuevo (New Year’s Day)
- Nacimiento de Martin Luther King Jr. (Birthday of Martin Luther King, Jr.)
- Día del Presidente (President’s Day)
- Día de los Caídos (Memorial Day)
- Día de la Independencia (Independence Day)
- Día del Trabajo (Labor Day)
- Día de Acción de Gracias (Thanksgiving Day)
- Viernes después del Día de Acción de Gracias
- Día de Navidad (Christmas Day)

Reservaciones

Solo podrá viajar en East Bay Paratransit con reservación anticipada. No se aceptan reservaciones el mismo día. Las reservaciones se realizan por teléfono a través del Centro de Servicios al Cliente de East Bay Paratransit. Las llamadas para realizar reservaciones se aceptan desde las 8:00 a. m. a las 5:00 p. m., todos los días, incluidos los fines de semana. Puede realizar una reservación hasta con siete días de anticipación.

Información que debe proporcionar

Tanto usted como su cuidador pueden llamar para realizar la reservación. Un representante del Centro de Servicios al Cliente ingresará su solicitud en nuestro sistema de reservaciones, el cual asignará su viaje a un vehículo. Tenga a mano la siguiente información para realizar la reservación:

- Su nombre, dirección y número de teléfono.
- La dirección donde lo recogeremos.
- La dirección donde lo dejaremos.
- Cualquier instrucción especial que el conductor pueda necesitar, como códigos de rejas, instrucciones para localizar una puerta de difícil acceso, etc.
- La fecha en la que quiere viajar.
- El horario en el que quiere que lo recojan o el horario en que usted desea que lo dejen en su destino.
- Si viaja con un asistente de atención personal o un acompañante.
- Si viaja con un animal de servicio.
- Si utilizará un dispositivo de ayuda para la movilidad como una silla de ruedas, un andador o un scooter.

Su solicitud de reservación

Puede solicitar una reservación basada en el horario en el que quiere que lo recojan o en el horario en el que quiere que lo dejen en su destino. Si desea que lo dejen en un horario específico, el sistema de reservación calculará el horario en el que pasarán a recogerlo. Se tendrá en cuenta el tráfico y el hecho de que es posible que se pase a recoger a otros usuarios y se los deje en diferentes lugares durante el trayecto.

El representante del Centro de Servicios al Cliente le ofrecerá el mejor horario de reservación según las posibilidades. Sin embargo, es posible que el horario de recogida exacto que usted desee no esté disponible. El viaje será negociado dentro

del plazo de una hora antes o después de la hora solicitada.

Los representantes del Centro de Servicios al Cliente solo pueden verificar una cantidad limitada de diferentes horarios para su reservación si usted no está satisfecho con los horarios que le ofrecieron al principio.

Tiempo de espera

Cuando realice su reservación, le informarán sobre el plazo de 30 minutos durante el cual posiblemente deba esperar hasta que el vehículo de East Bay Paratransit pase a recogerlo. Este plazo de 30 minutos se denomina “tiempo de espera”. El vehículo puede llegar en cualquier momento durante el “tiempo de espera” de 30 minutos.

Traslados compartidos

East Bay Paratransit es un servicio de “traslado compartido”, lo cual significa que se recogerá a otros usuarios y se los dejará en otros destinos durante el trayecto, ya que la ruta no es necesariamente directa. El viaje puede demorar más que si tomara un taxi o manejara usted mismo. El viaje puede demorar el mismo tiempo que un viaje en un autobús de AC Transit, incluidos los transbordos y el tiempo de espera.

Tipos de vehículos

Aunque el servicio de East Bay Paratransit ofrece furgonetas accesibles, también se utilizan ocasionalmente otros tipos de vehículos, según corresponda. La asignación a un vehículo queda exclusivamente a criterio de East Bay Paratransit.

Llamadas en caso de dudas y preguntas

El Centro de Servicios al Cliente de East Bay Paratransit atiende los 7 días de la semana durante el horario de servicio, aproximadamente de 4 a. m. hasta pasada la medianoche. Puede llamar en cualquier momento si tiene preguntas sobre su reservación o su viaje.

Cambio en su reservación

Para realizar cambios, debe llamar al número de teléfono de reservaciones por lo menos el día anterior a su viaje. No pueden llevarse a cabo cambios en el mismo día del viaje.

No le pida al conductor que modifique su viaje, por ejemplo, dejarlo en una dirección diferente. Los conductores no pueden realizar cambios en los viajes que se les asignan.

Cancelación de un viaje

Cancele un viaje que no planea realizar apenas sepa que no lo realizará. Puede llamar para cancelar en cualquier momento del día o la noche. Si llama fuera del horario de atención, su mensaje quedará grabado.

Pedidos permanentes

Si debe ir al mismo lugar varias veces, por lo menos una vez a la semana durante al menos un mes, puede hacer un “pedido permanente” a través del Centro de Servicios al Cliente. Una vez que programe su pedido, East Bay Paratransit continuará recogiéndolo sin necesidad de que usted tenga que realizar una reservación individual por cada viaje. Si no hay disponibilidad inmediata para su pedido permanente, es posible que lo pongan en una lista de espera. Mientras esté en la lista de espera, puede realizar reservaciones individuales por cada viaje de la manera normal.

Los viajes con pedidos permanentes por lo general se cancelan automáticamente los días festivos, ya que la mayoría de las personas no los necesitan en esas fechas. Una excepción son los viajes hacia y desde los centros de diálisis, que están programados los 365 días del año. Sin embargo, si desea hacer un viaje con un pedido permanente en un día festivo, llame y haga la reservación para esa fecha. Consulte la sección “Horarios y días del servicio” en la página 7 para obtener una lista completa de los días festivos de East Bay Paratransit.

Existen otras normas especiales para pedidos permanentes. Solicite el folleto de pedidos permanentes en el que se explican este servicio y las normas relacionadas en detalle.

Viajes regionales

Los viajes regionales son viajes en transporte alternativo de larga distancia fuera del área en la que East Bay Paratransit presta servicio. Parte del viaje se realiza en East Bay Paratransit y parte se realiza en otro servicio de transporte alternativo en el marco de la ADA. En muchos casos, usted puede realizar una reservación para el viaje completo a través de East Bay Paratransit. Nos comunicaremos con el otro proveedor de transporte alternativo para coordinar la parte del viaje que se incluye en su servicio. East Bay Paratransit no puede tratar los incidentes que ocurran mientras usted viaja con otro proveedor de transporte alternativo ni la falta de satisfacción con sus políticas o procedimientos. Aunque es posible programar un viaje regional el día anterior al servicio, es mucho más probable que obtenga la reservación que desea si llama lo antes posible. Puede realizarla con siete días de anticipación a la fecha del viaje.

Aunque East Bay Paratransit puede programar un viaje solicitado el día anterior al servicio, es posible que otros proveedores de transporte alternativo no puedan satisfacer su pedido de viaje. Si lo desea, puede llamar usted mismo a East Bay Paratransit y al otro sistema de transporte alternativo para realizar las reservaciones.

Su viaje en Paratransit

Punto de recogida

Recuerde que al realizar la reservación, el representante del Centro de Servicios al Cliente le confirmará el viaje y le indicará un “tiempo de espera” de 30 minutos. El vehículo puede pasar a recogerlo en cualquier momento durante el tiempo de espera; sin embargo, usted deberá estar preparado para partir al inicio del tiempo de espera.

Es su responsabilidad esperar en el lugar donde llegará el vehículo. Los conductores no pueden abandonar el vehículo.

Como máximo, pueden anunciar su llegada en la puerta o en el hall de un edificio, siempre y cuando esto no implique dejar el vehículo sin supervisión y con pasajeros a bordo.

Norma de 5 minutos

¡Esté preparado! El conductor puede esperarlo solo por 5 minutos. Es su responsabilidad estar listo para el viaje. Si cuando llegue el vehículo usted no está, el conductor tratará de ubicarlo e East Bay Paratransit tratará de comunicarse con usted por teléfono. Si no pueden ubicarlo **o** si usted decide no abordar el vehículo en un plazo de cinco minutos, el conductor puede abandonar el lugar y dirigirse al próximo punto de recogida. Si usted no logra llegar al punto de recogida, posiblemente deba esperar bastante hasta el siguiente horario de recogida de East Bay Paratransit. Además, es posible que lo sancionen por no emprender el viaje.

Llamadas de recordatorio

East Bay Paratransit llama a los pasajeros para recordarles sobre los viajes programados y para indicarles que su vehículo está cerca.

Si usted tiene un viaje programado para mañana, y este no es un viaje de un pedido permanente, recibirá una llamada telefónica esta noche para recordarle sobre el viaje. Si tiene varios viajes programados para mañana, el mensaje incluirá información sobre cada uno de sus viajes y le pedirá que nos llame para cancelar cualquier viaje que no desee.

El día del servicio, todos los pasajeros recibirán una llamada de “llegada inminente” para informar que el vehículo está aproximadamente a diez minutos del punto de recogida. No debe esperar hasta recibir esta llamada para alistarse para salir. Usted tendrá la obligación de estar listo al comenzar su periodo de espera de 30 minutos para ser recogido y deberá subir a la furgoneta dentro de los cinco minutos posteriores a la llegada de la furgoneta.

Puntos de recogida temprana

A veces, el vehículo puede llegar antes del tiempo de espera debido a una cancelación o al tráfico liviano especialmente. Si el vehículo llega antes del tiempo de espera, **usted puede esperar para ingresar hasta que comience su tiempo de espera confirmado** o puede abordar el vehículo y abandonar el lugar inmediatamente. La elección es suya.

Puntos de recogida tardía

A veces, el vehículo puede tardar en recogerlo. Si el vehículo no llega al finalizar el tiempo de espera, usted puede llamar por teléfono a East Bay Paratransit para averiguar el horario estimado de llegada. Si el transporte llega tarde, usted puede negarse a realizar el viaje y no será sancionado.

Ausencias y cancelaciones en el último momento

Si no realiza un viaje que reservó en East Bay Paratransit, es un caso de **ausencia o falta sin previo aviso**. Un viaje cancelado menos de una hora antes de que comience el período de tiempo en el que le vayan a recoger es un caso de **cancelación tardía**. Las faltas sin previo aviso y las cancelaciones tardías son infracciones graves a las normas de East Bay Paratransit por parte de los usuarios.

Penalidades por faltas sin previo aviso y cancelaciones tardías

Usted será penalizado si muestra una **constante de faltas sin previo aviso o cancelaciones tardías**. Su servicio puede ser suspendido si tiene seis (6) o más faltas sin previo aviso o cancelaciones tardías en un trimestre calendario. Antes de cualquier suspensión, se evaluará y se tomará en cuenta la frecuencia de los viajes programados y el porcentaje de faltas sin previo aviso y cancelaciones tardías.

Se le puede penalizar con una suspensión de 30 días de servicio si tiene (6) o más faltas sin previo aviso o cancelaciones tardías en un trimestre calendario. Antes de cualquier suspensión, se evaluará y se tendrá en cuenta una variedad de factores, como la frecuencia de viajes programados y el porcentaje de faltas sin previo aviso y cancelaciones tardías.

Prevención de penalidades por faltas sin previo aviso

No se le penalizará por faltas sin previo aviso o cancelaciones tardías que sucedan por circunstancias imprevisibles que hagan que sea imposible que cancele con más de una hora de anticipación. Sin embargo, debido a que solo necesita una hora de anticipación, se supone que por lo general podrá cancelar con el tiempo necesario. No se considerará una falta sin previo aviso si su transporte llega a deshora o si el representante de servicio al cliente cometió un error al hacer la reserva.

Le recomendamos que hable con el personal sobre su registro en caso de haber recibido una advertencia de falta sin previo aviso por error. Nosotros tomaremos todas las medidas dentro de lo posible para comunicarnos con usted por teléfono después de cada falta sin previo aviso. Le enviaremos una carta de advertencia después de 4 faltas sin previo aviso.

En el caso que falte sin previo aviso para la primera parte de un viaje de ida y vuelta, East Bay Paratransit no cancelará automáticamente cualquier otro viaje programado que tenga ese día. Nuestro personal intentará determinar si aún quiere el resto de los viajes programados. Si usted no quiere usar los otros viajes, tiene que llamar a East Bay Paratransit de inmediato para que podamos cancelar el resto de los viajes y evitar que siga recibiendo advertencias adicionales por faltas sin previo aviso.

El número de viajes y el número total de faltas sin previo aviso o cancelaciones tardías se tendrán en cuenta al determinar si el usuario debe ser considerado para una suspensión. Si el número total de faltas sin previo aviso y/o cancelaciones tardías de un usuario excede el 20% de sus viajes programados en un trimestre calendario, el usuario quedará sujeto a suspensión.

Ejemplos

Mes del trimestre calendario	Viajes programados	# de faltas sin previo aviso y cancelaciones tardías	% de viajes programados con falta y cancelación tardía
Abril	25	2	
Mayo	12	3	
Junio	7	3	
Total	44	8	**18%**
NO SUJETO A SUSPENSIÓN			

Mes del trimestre calendario	Viajes programados	# de faltas sin previo aviso y cancelaciones tardías	% de viajes programados con falta y cancelación tardía
Abril	25	5	
Mayo	12	3	
Junio	7	6	
Total	44	14	**31%**
SUJETO A SUSPENSIÓN			

Tabla de período de suspensión

Infracciones que exceden el 20% de los viajes programados en un trimestre calendario	Período de suspensión
1.ª infracción	7 días (1 semana)
2.ª infracción	14 días (2 semanas)
3.ª infracción	21 días (3 semanas)
4.ª infracción e infracciones subsiguientes	28 días (4 semanas)

Apelaciones

Si le suspenden, tiene derecho a apelar. Junto a su carta de suspensión se le enviará información sobre cómo debe hacer para apelar. Un panel compuesto por personal de AC Transit o BART y un miembro del comité asesor de pasajeros escuchará la apelación.

A los pasajeros que apelen una suspensión causada por múltiples faltas sin previo aviso y cancelaciones tardías se les permitirá continuar usando East Bay Paratransit mientras se encuentre pendiente el resultado de la audiencia de apelación.

Aseguramiento de sillas de ruedas/ Utilización del elevador

Las furgonetas de East Bay Paratransit cuentan con elevadores para los usuarios y con dispositivos de aseguramiento que cumplen los requisitos de la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés). Todos los elevadores admitirán dispositivos de movilidad como sillas de ruedas y scooters de tres ruedas de hasta 48" por 30" (medidas 2 pulgadas sobre el suelo), con un peso combinado de hasta 800 libras, incluido el pasajero. Es posible que East Bay Paratransit no pueda transportarlo si excede estos estándares.

Al abordar el vehículo, todos los dispositivos de movilidad deberán ser asegurados por el conductor.

Las sillas de ruedas se asegurarán al vehículo de transporte alternativo a través de un sistema de amarre de cuatro puntos o un dispositivo similar. Podemos negarnos a transportarlo si usted no permite que su silla de ruedas esté debidamente asegurada antes del transporte.

No se le impedirá que aborde el vehículo si su dispositivo de movilidad no se puede asegurar o si no tiene frenos que funcionen.

Si usted puede caminar pero le resulta difícil usar las escaleras, puede ser llevado a bordo del vehículo en el elevador. Todos los vehículos llevan sillas de ruedas plegables.

El conductor le pedirá que se ubique en la silla de ruedas mientras lo suben al vehículo por medio del elevador. Una vez a bordo, pasará a un asiento regular.

Niños en transporte alternativo

Los niños pueden viajar en East Bay Paratransit, como usuarios elegibles y como acompañantes. **Los niños pagan las mismas tarifas que los adultos.** Todos los niños hasta los ocho años de edad o hasta que alcancen una altura de 4 pies y 9 pulgadas deben viajar en una silla de seguridad para niños a fin de cumplir con la Ley Estatal de California.

Los padres o tutores deben disponer de su propia silla de seguridad para niños y llevársela cuando se bajen del vehículo.

East Bay Paratransit no transportará a ningún niño sin una silla de seguridad. Nuestros conductores lo ayudarán a trasladar o instalar dicha silla de seguridad. Los conductores no pueden levantar ni cargar niños.

Niños como usuarios elegibles

Los niños cuya discapacidad (en lugar de su edad) no les permita usar autobuses y trenes comunes por sí solos, pueden ser elegibles para el transporte alternativo.

Muy pocos niños menores de 5 años cumplen con este requisito. Sin embargo, los niños menores de 5 años que son elegibles deben viajar con su padre, madre o un asistente de atención personal. Es posible que se les exija a los niños mayores elegibles que viajen con un asistente de atención personal si el niño es seriamente disruptivo o presenta un riesgo para su seguridad o la de otras personas.

Niños como acompañantes

Los usuarios elegibles pueden llevar un niño como acompañante y pueden llevar otros niños si hay lugar disponible. El usuario debe llamar el día del servicio para averiguar si hay lugar. El usuario elegible debe poder manejar al niño él mismo o con la ayuda de su asistente de atención personal.

Limitaciones de paquetería y/o equipaje

Solo puede viajar con la cantidad de paquetes que quepan en su regazo o en sus pies. El conductor puede ayudarlo a cargar hasta dos paquetes desde y hacia el vehículo, los cuales no deben ser más grandes que bolsas de supermercado. Usted debe cargar cualquier otro paquete usted mismo o con la ayuda de un asistente o acompañante.

Equipo de soporte vital

Puede llevar su respirador, oxígeno portátil u otro equipo de soporte vital mientras no infrinja las leyes ni las normas relacionadas con el transporte de materiales peligrosos. Su equipo debe ser lo suficientemente pequeño como para caber en el vehículo de transporte alternativo y tanto usted como su asistente de atención personal deben manejarlo.

Viajar con animales

Animales de servicio. Puede llevar su perro guía u otro animal de servicio que haya sido entrenado para ayudarlo con su discapacidad.

El animal de servicio debe estar bajo su control físico directo y debe saber comportarse. El animal no debe ensuciar ni dañar el vehículo, ladrar, gruñir o actuar de forma agresiva o amenazante. Cuando realice la reservación, debe informarle al representante del Centro de Servicios al Cliente que llevará un animal.

Mascotas
Puede viajar con una mascota pequeña, siempre y cuando esté encerrada en una jaula para mascotas que usted pueda llevar y colocar en su regazo a los pies.

Responsabilidades y comportamiento del conductor

Los conductores de East Bay Paratransit tienen numerosas responsabilidades.

Los conductores están obligados a:

- Salir del vehículo y avisarle que el transporte ha llegado.
- Ofrecer ayuda para empujar su silla de ruedas o darle el brazo para ayudarlo a caminar de manera segura hacia el vehículo y brindarle asistencia para entrar al vehículo y salir.
- Asegurar todos los dispositivos de movilidad al abordar el vehículo.
- Usar uniforme y una credencial de identificación.
- Trasladar una pequeña cantidad de paquetes desde y hacia el vehículo, por ejemplo, dos bolsas de supermercado.
- Manejar el vehículo, levantar de manera segura las sillas de ruedas en el vehículo y asegurarlas.
- Mantener el vehículo vigilado cuando estaciona si los pasajeros se encuentran a bordo.
- Ser amable en todo momento.
- Cobrar la tarifa que se indica en su programa o lista.
- Darle un recibo por la tarifa si usted lo solicita.
- Transportar solo los pasajeros que se le asignaron junto con los asistentes y acompañantes que tengan reservaciones.
- Dirigirse solo a los destinos que se indican en la lista o según lo que haya notificado el despachador.

A los conductores se les PROHIBE:

- Ingresar en la residencia del pasajero ni ir más allá del hall de un edificio público.
- Dejar los pasajeros en el vehículo sin supervisión.
- Brindar cualquier tipo de asistencia de atención personal, por ejemplo, ayudar a los pasajeros a vestirse.
- Fumar, comer o beber en el vehículo.
- Utilizar un teléfono celular para realizar llamadas personales, escuchar música

a todo volumen o usar auriculares.

- Ser grosero u hostigar a los pasajeros.
- Obtener información por parte del pasajero sobre las cancelaciones o los cambios en las reservaciones.
- Aceptar propinas.
- Levantar o cargar pasajeros o cargar sillas de ruedas al subir o bajar las escaleras.

Aunque se capacita a todos los conductores en primeros auxilios, estos no son técnicos en medicina. En caso de una emergencia médica o de salud a bordo, por ejemplo, un pasajero que sufre un ataque o un paciente de diálisis que presenta una hemorragia, el conductor deberá estacionarse, llamar al 911 y esperar a que llegue el personal médico capacitado.

Responsabilidades y comportamiento del usuario

Los pasajeros, sus acompañantes y sus asistentes de atención personal deben responsabilizarse por su uso de East Bay Paratransit y deben cumplir con nuestras normas de comportamiento para asegurar la seguridad y la comodidad de todos los usuarios y del conductor. Para utilizar de manera exitosa los servicios de East Bay Paratransit, los pasajeros deben cumplir con las siguientes normas que se desarrollaron en colaboración con la Comisión Asesora del Usuario de East Bay Paratransit:

Comportamiento mínimo obligatorio para todos los usuarios de East Bay Paratransit

- Ingresar al vehículo y salir voluntariamente. Esto significa que el pasajero no necesita ningún tipo de persuasión o fuerza excesiva y no necesita que un cuidador específico o familiar esté presente. El pasajero debe poder cumplir con las instrucciones del conductor.
- Permanecer sentado en su asiento con el cinturón de seguridad o en la silla de ruedas mientras el vehículo se mueve. El pasajero no debe moverse dentro del vehículo ni exigir la supervisión del conductor mientras el vehículo está en movimiento.
- No intentar salir del vehículo cuando este se detenga: en las señales de “alto”, en el tráfico, mientras se recoge a otros pasajeros o se los deja en diferentes lugares.
- Permitir que su dispositivo de movilidad sea asegurado al vehículo.

- Evitar pegar o tocar a otros pasajeros, el conductor o los asientos del conductor y de los demás pasajeros.
- Evitar los arrebatos verbales repentinos o en voz alta que puedan poner en peligro la salud de pasajeros sensibles o la atención que presta el conductor mientras maneja.
- Evitar las amenazas o los comentarios raciales o sexuales.

Responsabilidad del cuidador

Debido a que algunos usuarios tienen discapacidad mental o cognitiva o tienen problemas graves de memoria, no se los puede dejar solos en los puntos de llegada o recogida. Es responsabilidad del cuidador o de la familia del pasajero identificar a estos pasajeros de manera clara en East Bay Paratransit para que dicho servicio pueda informar al conductor y tomar las precauciones adecuadas.

Sin embargo, el conductor no puede actuar como un asistente para estos pasajeros. Los pasajeros con discapacidad cognitiva solo pueden viajar sin un asistente si estos demuestran un comportamiento seguro en el vehículo.

Un asistente o cuidador debe estar presente en el punto de recogida o de llegada en el caso de aquellos pasajeros que no pueden estar solos. Si un asistente o un cuidador responsable no se encuentra en el punto de recogida o de llegada cuando el vehículo llega, esto puede interrumpir gravemente el cronograma del conductor. Si East Bay Paratransit detecta ausencias de parte de un asistente o cuidador, se puede suspender el servicio al pasajero e informar la situación a los servicios de protección para adultos.

Comportamiento del usuario

Los usuarios, acompañantes y asistentes de atención personal **tienen las siguientes obligaciones:**

- Evitar las ausencias y cancelaciones de último momento o recurrentes de las reservaciones.
- Abordar el vehículo rápidamente, permanecer sentados una vez que abordaron, usar cinturón de seguridad y mantener los brazos, las piernas y la cabeza dentro del vehículo.
- Siempre pagar una tarifa.

Los usuarios, acompañantes y asistentes de atención personal **no pueden:**

- Comer, beber, escuchar la radio o CD a todo volumen o tirar basura en el vehículo.
- Ensuciar el vehículo con líquidos corporales o desechos o incumplir con las normas aceptables de higiene personal.
- Distraer al conductor o interferir con el vehículo o el equipo.
- Llevar fuegos artificiales, líquidos inflamables o armas a bordo del vehículo.
- Usar lenguaje abusivo, amenazante u obsceno hacia otros pasajeros o hacia el personal de East Bay Paratransit.
- Cometer acciones violentas o ilegales.
- Obtener el servicio de transporte alternativo de forma fraudulenta para ellos mismos u otras personas.
- Comportarse de manera que afecte el servicio o demore el vehículo.
- Acosar a otros usuarios o al personal de EBPC, que incluye el acoso racial, sexual, por género o aquel relacionado con la edad.

Sanciones por comportamiento o fraude

Una suspensión es la sanción por delitos que incluyen cuestiones de comportamiento o fraude. Según la gravedad y la frecuencia del delito, las sanciones cumplen con el procedimiento progresivo que se detalla a continuación. Sin embargo, puede imponerse la suspensión inmediata e indefinida del servicio si es necesario preservar el funcionamiento seguro de East Bay Paratransit.

A menos que se garantice la suspensión inmediata, un usuario recibirá una advertencia escrita o verbal antes de que se lo suspenda para corregir el comportamiento que causa el problema o para abordar el fraude cometido por el usuario.

	Período de suspensión
1.ª suspensión	Hasta 14 días
2.ª suspensión*	Hasta 21 días
3.ª suspensión*	Hasta 30 días

*en el plazo de los dos años de la suspensión previa

Cualquier persona que cometa una agresión física u otro acto ilegal también estará sujeta al enjuiciamiento penal.

Apelaciones

Si lo suspendieron, tiene derecho a apelar. Junto con la carta de suspensión, le enviaremos información sobre cómo hacerlo. Un panel conformado por personal de AC Transit o BART y un miembro de la comisión asesora del usuario escuchará su apelación.

El personal ejecutivo de East Bay Paratransit decidirá, según el caso, si un usuario que apeló una suspensión puede usar el servicio mientras espera el resultado de la audiencia de apelación. Esta decisión se basará en la consideración de la seguridad del funcionamiento del sistema o la gravedad de la actividad fraudulenta.

Excepciones a las normas

East Bay Paratransit reconoce que, a raíz de algunas discapacida des y afecciones, una persona puede actuar de cierta manera y, por ello, infringir algunas normas. Por ejemplo, una persona puede tener arrebatos verbales involuntarios. Las afecciones relacionadas con discapacidades pueden tenerse en cuenta antes de suspender el servicio, pero la suspensión aún será una opción si es necesaria para el funcionamiento seguro del sistema . El servicio se puede restablecer cuando el usuario y sus cuidadores desarrollan un plan para garantizar que la seguridad de East Bay Paratransit no se encuentre comprometida.

Opiniones y comentarios

Quejas

East Bay Paratransit utiliza la comunicación desde y hacia los usuarios y lleva un registro de cómo funciona el sistema de transporte alternativo.

Comuníquese con nosotros para informarnos cuando tenga un problema, de modo que podamos trabajar para corregirlo en el futuro. Solo proporciónenos su nombre, la reservación o el nombre del conductor que lo llevó. Nosotros podemos identificar al representante del Centro de Servicios al Cliente que realizó su reservación o al conductor que lo llevó. Usted puede presentar una queja de cualquiera de las siguientes maneras:

- Informe al representante del Centro de Servicios al Cliente que desea presentar una queja.
- Llame a East Bay Paratransit y deje un mensaje en el buzón de comentarios del servicio.
- Escriba a la Oficina de Administración de East Bay Paratransit.

- Envié su comentario a través de nuestro sitio web: www.eastbayparatransit.org

Se consideran todas las quejas. Usted recibirá una postal en la que confirmaremos que hemos recibido su queja. Será notificado por escrito de la resolución de la queja al finalizar la investigación y recibirá instrucciones para apelar en caso de que esté en desacuerdo con la resolución.

Reconocimiento

Es importante hacerle saber al personal cuando las cosas funcionan bien. Utilice cualquiera de los métodos mencionados anteriormente para comunicar sus experiencias positivas. Si lo desea, se comunicará su reconocimiento a los conductores o a otros miembros del personal.

Tarjetas de comentarios

Todos los vehículos llevan tarjetas de comentarios. Solicite una al conductor. Puede completar una y entregársela al conductor o enviarla por correo después de su viaje.

Encuesta

Una vez al año, una firma independiente especializada en encuestas realiza una encuesta de satisfacción del cliente para los usuarios de East Bay Paratransit. Las preguntas de la encuesta se realizan por teléfono a una muestra aleatoria de usuarios. Si nos comunicamos con usted, ayúdenos con su participación en la encuesta.

Comisión Asesora del Usuario

East Bay Paratransit cuenta con una comisión asesora del usuario que se reúne todos los meses en Oakland. Usted puede asistir a las reuniones y hablar con los miembros de la comisión. También puede solicitar formar parte de la comisión. Comuníquese con el coordinador de transporte alternativo si desea obtener más información.

Usuarios secretos

East Bay Paratransit también obtiene información de algunos usuarios que mantienen registros detallados de cómo funcionan sus viajes durante aproximadamente seis meses. A cambio de su ayuda, estas personas reciben boletos. Si le interesa ayudar de esta manera, llame al coordinador de transporte alternativo.

Objetos perdidos

Los usuarios, sus asistentes y sus acompañantes son responsables de cuidar sus pertenencias mientras viajan en East Bay Paratransit. Si descubre que dejó alguna de sus pertenencias en algún vehículo, llame al Centro de Servicios al Cliente para informar al respecto. Si se encuentra el artículo, nos comunicaremos con usted y le informaremos dónde está. Tendrá hasta 30 días para recuperarlo, antes de que sea donado para caridad. Si viaja en East Bay Paratransit para recoger su pertenencia, deberá pagar la tarifa normal.

Folletos

Si desea solicitar uno de estos folletos, comuníquese con East Bay Paratransit. Se dispone de formatos accesibles alternativos mediante solicitud. Póngase en contacto con Servicio al Cliente al 510-287-5000 para hablar con un representante o envíe un email a Jasher Nowland, Gerente de Control de Calidad, a jasher.nowland@transdev.com. East Bay Paratransit hará todo lo posible por proporcionar el formato alternativo solicitado en un tiempo razonable.

- Todo acerca de East Bay Paratransit
- Todo acerca de los pedidos permanentes
- Consejos para diálisis

Cumplimiento con el Título VI de la Ley de derechos civiles de 1964, (Título VI)

AC Transit y BART, quienes operan East Bay Paratransit (EBP), están comprometidos a garantizar que ninguna persona sea excluida de participar de, ni le sean negados, los beneficios de sus servicios sobre la base de raza, color o nacionalidad, ya que estos derechos están protegidos por el Título VI. Si usted piensa que ha sido objeto de discriminación por East Bay Paratransit según las protecciones del Título VI, puede presentar una queja escrita o llamar a las oficinas de paratránsito.

Las quejas relacionadas al Título VI deben presentarse tan pronto sea posible después de la fecha de la supuesta discriminación, pero no después de los 180 días.

Los formularios de queja están disponibles en el sitio web de East Bay Paratransit: www.eastbayparatransit.org. También puede obtener un formulario de queja o presentar su queja por teléfono llamando al Administrador de Servicios al Cliente de East Bay Paratransit al (510) 446-2006 o marcando 711 para el Servicio de transmisión de mensajes de California.

Modificaciones razonables

East Bay Paratransit está en total cumplimiento con los requisitos de paratránsito de la Ley de estadounidenses con discapacidades (ADA). Estamos comprometidos a realizar modificaciones razonables a las políticas, las prácticas y los procedimientos para garantizar que los servicios de East Bay Paratransit sean accesibles para todos. Para solicitar una modificación razonable, favor de comunicarse con el Administrador de Servicios al Cliente de East Bay Paratransit al (510) 446-2006 o marque 711 para el Servicio de transmisión de mensajes de California.

Otros sistemas de transporte alternativo

Además de East Bay Paratransit, la mayoría de las ciudades en East Bay también proporcionan algún tipo de servicios de transporte alternativo. Comuníquese con el programa de transporte alternativo desu ciudad para saber qué servicios pueden proporcionarle.

Ciudades que cuentan con programas de transporte alternativo	Número de teléfono del programa de transporte alternativo
▪ Alameda	(510) 747-7500
▪ Albany	(510) 524-9122
▪ Berkeley	(510) 981-7269
▪ Castro Valley (con Hayward)	(510) 583-4230
▪ El Cerrito	(510) 559-7677
▪ Emeryville	(510) 596-3730
▪ Fremont	(510) 574-2053
▪ Hayward	(510) 583-4230
▪ Newark	(510) 791-7879
▪ Conector	(510) 238-3036
▪ Piedmont (con Oakland)	(510) 238-3036
▪ Richmond	(510) 307-8028
▪ San Leandro	(510) 577-3462
▪ San Lorenzo (con Hayward)	(510) 583-4230
▪ San Pablo	(510) 215-3095
▪ Union City	(510) 476-1500

Comuníquese con East Bay Paratransit

East Bay Paratransit Office
1750 Broadway
Oakland, CA 94612

(510) 287-5000

Número gratuito **1-800-555-8085**
Fax **(510) 628-0719**
711 para Servicio de Retransmisión de California
www.eastbayparatransit.org

- Administración… .....lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.
- Cancelaciones.....24 horas
- Quejas.....24 horas
- Centro de Servicios al Cliente….todos los días, de 4 a.m. a 1 a. m.
- Certificación de elegibilidad… ....lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.
- Información general… .....todos los días, de 4 a. m. a 1 a. m.
- Venta de boletos.....lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.
- Reservaciones.....todos los días, de 8 a. m. a 5 p. m.

Agencias de transporte patrocinadoras
- Departamento de Servicios Accesibles de AC Transit (510) 891- 7261
- Programas de transporte alternativo de BART (510) 464-6446