

---

# East Bay Paratransit

1750 Broadway  
Oakland, CA 94612

## Quejas sobre modificaciones/adaptaciones razonables

East Bay Paratransit se compromete a cumplir con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA), incluidas las Secciones 49 CFR Partes 27 y 37. Las entidades de transporte están obligadas a realizar modificaciones/adaptaciones razonables en sus políticas, prácticas y procedimientos para evitar la discriminación y garantizar que los programas sean accesibles para las personas con discapacidades.

Cualquier persona que desee presentar una queja con respecto a una solicitud de modificación razonable o alegando cualquier acción de East Bay Paratransit prohibida por las regulaciones de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) puede presentar una queja por escrito.

### Las quejas deben enviarse por correo postal o electrónico a:

Gerente de Control de Calidad  
East Bay Paratransit  
1750 Broadway  
Oakland, CA 94612  
[us.ebpt.customerservice@transdev.com](mailto:us.ebpt.customerservice@transdev.com)

1. Para presentar una queja, complete y envíe el Formulario adjunto.
2. Todas las quejas **deben** presentarse por escrito. Si el denunciante no puede escribir debido a una discapacidad y necesita ayuda para completar el formulario, el personal de East Bay Paratransit le ayudará transcribiendo la queja por teléfono. Llame al Gerente de Control de Calidad al (510) 446-2006 o marque el 711 para el Servicio de Retransmisión de California.
3. East Bay Paratransit iniciará una investigación dentro de los quince (15) días laborables siguientes a la recepción de la queja por escrito.
4. East Bay Paratransit se comunicará con el denunciante por escrito dentro de los treinta (30) días laborables posteriores a la recepción de la queja para solicitar información adicional, si fuera necesario. Si el denunciante no proporciona la información solicitada en el plazo establecido, East Bay Paratransit dará por concluida la queja administrativamente.

---

# East Bay Paratransit

1750 Broadway  
Oakland, CA 94612

5. East Bay Paratransit completará la investigación dentro de los noventa (90) días posteriores a la recepción de la queja. Si se requiere más tiempo para la investigación, se contactará al reclamante.
6. El Gerente de Control de Calidad preparará una respuesta por escrito que incluirá un resumen de los hallazgos y las acciones recomendadas. El reclamante tendrá quince (15) días laborables a partir de la recepción de la respuesta para presentar una apelación. Si no se recibe ninguna apelación, la queja se dará por concluida.

## Proceso de Apelación de Quejas

Si una persona que presenta una queja no está satisfecha con la respuesta de East Bay Paratransit a una solicitud de modificación razonable o alega alguna acción de East Bay Paratransit prohibida por la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA), tiene derecho a apelar. La información sobre cómo presentar una apelación se incluye en la respuesta a la queja.

El Panel de Apelaciones de Modificaciones/Adaptaciones Razonables, integrado por un representante de East Bay Paratransit, un miembro del Comité de Acceso de East Bay Paratransit (EBPAC) y un representante de AC Transit, examinará la apelación. La fecha y hora de la apelación se establecerán según la disponibilidad de los tres (3) miembros del panel y dentro de los 21 días calendario posteriores a la fecha de la solicitud de apelación.

El panel se reunirá y tomará una decisión con base en la información del apelante, las regulaciones de la ADA y las excepciones a la norma estipuladas en la regulación. Estas excepciones son:

- Cuando la modificación o adaptación represente una amenaza directa para la salud o la seguridad de otras personas
- Cuando implique una alteración fundamental del servicio
- Cuando no sea realmente necesaria para que la persona con discapacidad acceda al servicio de la entidad; o
- Cuando genere una carga financiera y administrativa excesiva (para los beneficiarios de asistencia financiera federal).

# East Bay Paratransit

1750 Broadway  
Oakland, CA 94612

Para presentar una queja con respecto a una solicitud de modificación razonable o alegar cualquier acción de East Bay Paratransit prohibida por las regulaciones de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA), proporcione **por escrito** la siguiente información:

Si el denunciante no puede escribir debido a una discapacidad y necesita ayuda para completar el formulario, el personal de East Bay Paratransit le ayudará transcribiendo la queja por teléfono. Llame al Gerente de Control de Calidad al (510) 446-2006 o marque el 711 para el Servicio de Retransmisión de California.

<b>Nombre completo:</b>	<b>Número de teléfono:</b> (     )     -
<b>Dirección:</b>	
<b>Ciudad:</b> <b>Estado:</b>	<b>Correo electrónico:</b>
<b>Código postal:</b>	

**Describa su queja y las modificaciones que solicita para poder utilizar el servicio de transporte adaptado de East Bay. Incluya toda la información relevante sobre el problema que intenta solucionar. Sea específico. Si necesita más espacio, adjunte hojas adicionales.**


Firma:

Fecha:

**ENVÍE EL FORMULARIO COMPLETO  
POR CORREO POSTAL A:**  
Gerente de Control de Calidad  
East Bay Paratransit  
1750 Broadway  
Oakland, CA 94612

**O ENVÍELO POR CORREO  
ELECTRÓNICO A:**

[us.ebpt.customerservice@transdev.com](mailto:us.ebpt.customerservice@transdev.com)

**Para uso exclusivo de  
la oficina**

Fecha de recepción por  
East Bay Paratransit:  
\_\_\_\_\_

Teléfono: (510) 287-5000 o Fax: (510) 287-5069  
[www.eastbayparatransit.org](http://www.eastbayparatransit.org)