



Procedimiento de resolución de reclamaciones de la ADA

Procedimiento

En cumplimiento del Título II de la Americans with Disabilities Act (ADA, Ley de Estadounidenses con Discapacidades) de 1990, el Greater Hartford Transit District (Distrito de transporte de Greater Hartford, en adelante, “el Distrito”) se compromete a brindar un servicio de transporte alternativo ADA de la mejor calidad para personas con discapacidades que reúnan los requisitos. Además, el Distrito se compromete a garantizar que no se deniegue el acceso a los servicios a ninguna persona sobre la base de su discapacidad. Si el pasajero protegido por la ADA siente que su experiencia con el servicio de transporte alternativo del Distrito no fue satisfactoria o si percibe el incumplimiento de dicha ley, la persona puede presentar una reclamación mediante el procedimiento que se detalla a continuación.

Presentación de reclamaciones

El pasajero protegido por la ADA que desee presentar una reclamación con respecto a un viaje ADA, a una experiencia al realizar una reserva o cualquier otro aspecto del servicio de transporte alternativo puede comunicarse con el Customer Service Department (Departamento de Servicio al Cliente) de las siguientes maneras:

- Llamando al (860) 724-5340 int. 9, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. (Las personas con dificultades auditivas deben marcar el número de transmisión a Connecticut, 1-800-833-8134).
- Enviando un correo electrónico a hartfordcustomerservice@firstgroup.com.
- Enviando un fax al (860) 955-2915 (A/A: Customer Service Department).
- Mandando un correo postal a: Customer Service Department c/o First Transit
249 Wawarme Avenue, Hartford, CT, 06114

Al presentar una reclamación por escrito, el método preferido es usar el Formulario de Reclamaciones de la ADA (provisto a continuación). Si, en rol de reclamante, le gustaría presentar una reclamación por escrito pero no puede redactarla, un representante del Customer Service Department lo ayudará. El Greater Hartford Transit District se compromete a brindar acceso ilimitado a sus servicios a todas las personas con capacidad limitada para hablar y comprender el inglés. Si el reclamante así lo solicita, el coordinador del Título VI del Distrito brindará servicios de traducción.

Las reclamaciones también pueden presentarse a través de entidades externas, tales como la Federal Transit Administration (Administración Federal de Transporte), la Equal Employment Opportunity Commission (Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo) o el Department of Fair Employment and Housing (Departamento de Igualdad en el Empleo y la Vivienda). Ingrese al sitio web de dichas entidades para revisar la información y obtener detalles acerca de cómo presentar reclamaciones de la ADA. Si se presenta una reclamación mediante nuestro Customer Service Department y una entidad externa de manera simultánea, la reclamación externa tendrá prevalencia sobre la del Customer Service Department. Sin embargo, nuestro Customer Service Department elaborará su propia investigación de la reclamación y expondrá sus resultados.

Las presuntas violaciones de cumplimiento de la ADA deberán denunciarse tan pronto como sea posible luego del incidente. Los pasajeros protegidos por la ADA no deberán tardar si desean presentar una reclamación. Se deben incluir detalles como el día de la semana, la fecha y la hora de todos los incidentes. Será beneficioso que se brinde toda la información relevante adicional al representante del Customer Service.

Investigaciones

Todas las reclamaciones con respecto a la ADA serán investigadas inmediatamente después de haberlas recibido por un empleado designado del Customer Service Department. Es importante diferenciar entre las reclamaciones pertinentes al servicio en general y aquellas que alcanzan un grado de incumplimiento. Las reclamaciones por discriminación se investigarán en su totalidad. Las investigaciones de la reclamación incluirán comunicaciones con todas las partes involucradas; es decir, el reclamante y todos los miembros del personal de operaciones pertinentes. De ser necesario o solicitado, el representante del Customer Service organizará una reunión con el reclamante para revisar toda la información pertinente. Los resultados de la reunión se documentarán, y es posible que se llegue a un acuerdo de resolución en ese momento.

Resolución

Luego de la investigación, un representante del Customer Service Department comunicará oportunamente su respuesta a las acusaciones de la reclamación, incluidas las razones de dicha respuesta. Una resolución tendrá lugar cuando el gerente general haya determinado que se comprende la causa de la reclamación, que los departamentos adecuados han actuado para garantizar que se tomen medidas para prevenir que el problema vuelva a ocurrir y cuando el pasajero esté satisfecho con la resolución de la reclamación.

Todas las reclamaciones por incumplimiento recibidas se documentarán y archivarán durante un plazo de un (1) año. Se mantendrá un registro de todas las reclamaciones durante cinco (5) años.

Formato accesible

Si un pasajero protegido por la ADA que desea presentar una reclamación desea una copia de este Procedimiento de resolución de reclamaciones en un formato alternativo o en un idioma distinto del inglés, deberá llamar al (860) 247-5329 int. 3011.

El procedimiento de reclamaciones de ADA local del Distrito es coherente con los requisitos revisados de la ADA del Department of Transportation (DOT, Departamento de Transporte) en 49 CFR 37.17.