LEY DE AMERICANOS CON DISCAPACIDADES (AMERICANS WITH DISABILITIES ACT, ADA) PROCESO DE QUEJA

Ben Franklin Transit (BFT) tiene el compromiso de garantizar que ninguna persona calificada que tenga una discapacidad sufra de discriminación por parte de BFT, sus contratistas ni beneficiarios secundarios de conformidad con la Ley de Americanos con Discapacidades (ADA) de 1990, del Departamento de Transporte de los EE. UU. (49 CFR Partes 27, 37, 38 y 39).

Si usted considera que, debido a dicha discapacidad, usted (o alguien que usted conoce) ha sido excluido de la participación en, se le han negado los beneficios o ha sido sometido a discriminación de cualquier servicio de tránsito de BFT, complete la información a continuación para presentar su queja. Las quejas deben presentarse dentro de los 180 días calendario siguientes al supuesto incidente.

¿Cómo presentar una queja?

A. Presentar un formulario de queja de ADA a Ben Franklin Transit

Los pasajeros pueden presentar quejas de ADA de las siguientes maneras:

1. En persona en Three Rivers Customer Service Center, 7109 W. Okanogan Place, Kennewick
2. Correo postal de los EE. UU.: Los pasajeros pueden enviar el formulario de queja de ADA por correo postal a Ben Franklin Transit, 7109 W. Okanogan Place, Kennewick, WA 99336-2341
3. Teléfono: Los pasajeros se pueden comunicar al Departamento de Servicio al cliente de Ben Franklin Transit al 509.735.5100 de lunes a viernes, de 6:00 a. m. a 6:00 p. m., sábados de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.
4. Correo electrónico: Los pasajeros pueden enviar el formulario de queja de ADA por correo electrónico a customercomment@bft.org.
5. Fax: Los pasajeros pueden enviar el formulario de quejas de ADA por fax al 509.734.5195.

B. Proceso de investigación y acuse de recibo de la revisión de comentarios

Todos los comentarios de los clientes en relación con la Ley de Americanos con Discapacidades son importantes y serán revisados por el Coordinador de ADA. Después de recibir una queja, el personal de Servicio al cliente o la la persona nombrada distribuirá la comunicación del cliente al Coordinador de ADA y a los representantes de otras agencias según corresponda. Para asegurar una respuesta inmediata, a todas las quejas de ADA se les dará seguimiento independientemente de los comentarios de otros clientes.

1. Todas las quejas de ADA se enviarán al Coordinador de ADA. Una queja recibirá una respuesta inicial en un plazo de diez (10) días hábiles siempre que se presenten con información de contacto legible.
2. La investigación de una queja empezará en un plazo de quince (15) días después de la presentación de la queja siempre que cumpla con los requisitos de discriminación de conformidad con la ADA.
3. BFT completará la investigación de las quejas válidas de ADA en un plazo de sesenta (60) días calendario del envío original.
4. BFT informará sobre los hallazgos de la investigación al demandante con prontitud. El demandante tendrá cinco (5) días hábiles a partir de que reciba la respuesta de BFT para presentar una apelación. Si no se presenta una apelación, la queja se cerrará.

C. Asistencia para comentarios

¿Necesita ayuda con su queja?

Si no puede completar una queja por escrito debido a una discapacidad o si necesita información en otro idioma, podemos ayudarlo. Por favor contáctenos al 509.735.5100.