

Manual de los Derechos de los Consumidores de Servicios de Transporte

Este manual de defensa propia tiene el propósito de brindar información y ayudar a las personas con discapacidades, sus familiares y otras personas y organizaciones interesadas en usar el Sistema de Transporte Público de New Jersey.

© Disability Rights New Jersey
United Spinal Association
Enero de 2009

Disability Rights New Jersey (DRNJ), el sistema estatal designado para la protección y defensa financiado por el gobierno federal, es una organización a nivel estatal sin fines de lucro que defiende y promueve los derechos civiles, legales y humanos de las personas con discapacidades. La misión de DRNJ incluye conferir poder a las personas con discapacidades mediante información, para con ello ayudarles con la defensa propia.

Disability Rights New Jersey

1-800-922-7233 (sólo en New Jersey)
609-292-9742
609-633-7106 (TTY);
Marque "711" para servicios de repetidora
210 S. Broad Street, 3rd Floor
Trenton, New Jersey 08608

www.drnj.org

Se habla español

Joseph B. Young, Esq.
Director Ejecutivo

La United Spinal Association es una organización nacional sin fines de lucro de defensa de derechos de personas con discapacidades y servicio a veteranos fundada en 1946. La Asociación está dedicada a mejorar la vida de las personas con lesiones o enfermedades de la médula espinal garantizando atención médica de calidad, promoviendo la investigación, defendiendo la independencia y los derechos civiles, educando al público sobre estos temas y obteniendo su ayuda para lograr estas metas fundamentales. Mediante sus labores en las disposiciones de transporte de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, en inglés), la United Spinal ha sido la organización líder en la propugnación de transporte accesible a personas con discapacidades a nivel nacional.

United Spinal Association

718-803-3782
718-803-0414 (fax)
75-20 Astoria Boulevard
Jackson Heights, New York 11370-1177

www.unitedpsinal.org

Clair Russell Hesselton, Ph.D.
Presidente

Índice De Materias

I.	Introducción	5
II.	Servicios de trenes de New Jersey Transit ..	6
III.	Servicio de Autobús de New Jersey	7
VI.	Acceso al Link Service	8
V.	Servicio de Transporte para Personas con Necesidades Especiales con Base en los Condados	11
VI.	Instrucción para Viajar.....	12
VII.	Programa de Tarifas Reducidas.....	13
VIII.	Cómo Presentar una Queja/un Elogio	13
IX.	Organizaciones la Defensa	15

I. Introducción

Este Manual de los Derechos de los Consumidores de Servicios de Transporte se diseñó para brindar información útil sobre el Transporte Público de New Jersey a personas con discapacidades. Disability Rights New Jersey y United Spinal Association usaron la información obtenida en dos encuestas en línea para asegurar que se incluyera la información pertinente. Las organizaciones de defensa escuchan, una y otra vez, que el transporte a menudo es un obstáculo para las personas con discapacidades que viven en la comunidad. Este manual le brinda información acerca de los derechos que tiene a recibir servicios de transporte y qué servicios están disponibles para ayudarle a usar el transporte público.

La ley de estadounidenses con discapacidades de 1990 (ADA, siglas en inglés) exige que los servicios de transporte nuevos y existentes sean accesibles a las personas con discapacidades y garantiza que no se excluya ni se discrimine a las personas con discapacidades en el uso de transporte público. También establece la existencia de un sistema de tránsito para personas con necesidades especiales (paratransit) equiparable a los servicios de transporte público de rutas fijas locales para las personas que no puedan usar el sistema de transporte público. Sin embargo, la ADA no exige que se llenen las lagunas del sistema de transporte. Por lo tanto, es posible que la ADA no pueda solucionar el hecho de que algunas personas en el Estado no tengan acceso a transporte.

New Jersey Transit está sujeta a los reglamentos tanto del Departamento de Transporte de Estados Unidos como del Departamento de Justicia de Estados Unidos. Por lo tanto, el sistema de transporte público debe garantizar que no se discrimine a las personas con discapacidades.

Puede obtener información acerca de los horarios y las tarifas de todos los servicios de New Jersey Transit llamando al New Jersey Transit al (800) 772-2222 o al 1-(800) 772-2287 (TTY) o visite el sitio web www.njtransit.com y haga clic en “schedules and fares” (horarios y tarifas).

II. Servicio de Trenes de New Jersey Transit

Actualmente, New Jersey Transit opera dos sistemas de trenes ligeros en el área norte de New Jersey: Hudson-Bergen Light Rail y el Newark City Subway. También opera la River Line en la parte sur del estado.

Desde febrero de 2006, sesenta y siete de las ciento sesenta y dos estaciones de tren de traslado diario (*commuter rail*) atendidas por NJ TRANSIT son accesibles para las personas con discapacidades. Puede encontrar una lista actualizada de las estaciones accesibles de tren de traslado diario y tren ligero en www.njtransit.com o comunicándose a NJ TRANSIT al (800) 772-2222 ó (800) 772-2287 (TTY).

Los Derechos

- La ADA exige que todas las estaciones nuevas y las estaciones clave de tren subterráneo, tren ligero y tren de traslado diario sean accesibles para las personas con discapacidades. Las estaciones clave incluyen estaciones de transferencia, puntos principales de enlace, estaciones finales, estaciones que atienden a centros principales de actividad y estaciones con alto volumen de tráfico.
- Los elevadores de las estaciones accesibles deben recibir mantenimiento y estar en funcionamiento. La información acerca de cuando los elevadores no están en servicio o su accesibilidad debe comunicarse en forma ampliamente accesible.
- Está prohibido que haya un gran espacio entre el vagón de tren y la plataforma.
- La ADA exige que en las estaciones nuevas de tren de traslado diario haya un acceso a la plataforma, a menos que no sea factible desde el punto de vista estructural u operacional.

III. Servicio de Autobús de New Jersey

NJ TRANSIT cuenta con autobuses equipados con elevadores. Estos autobuses están marcados con el símbolo internacional de accesibilidad. En noventa y

nueve por ciento de las rutas locales de autobús de NJ TRANSIT hay un autobús que cuenta con elevador en cada viaje. Las rutas de autobuses de traslado diario (*commuter bus*) también son accesibles. Sin embargo, debido a lo limitado de la accesibilidad en las Terminales de Autobuses Port Authority y George Washington Bridge, se requieren reservaciones en las rutas de autobuses que lleguen o partan de estas instalaciones. Para hacer una reservación, llame al centro de información Transit Information Center (TIC), al (800) 772-2222.

Los Derechos

- Usted tiene derecho que lo recojan en la parada del autobús (a menos que el elevador no pueda usarse, que se vaya a dañar si se usa o que haya condiciones temporales fuera del control de NJT en la parada que impidan que la parada pueda usarse por todos los pasajeros en forma segura).
- Tiene derecho de solicitar al conductor que use el elevador. Si el autobús tiene un elevador, el conductor debe saber cómo usarlo. Si el conductor se rehúsa a usar el elevador o no sabe cómo usarlo, puede presentar una queja ante New Jersey Transit. Más adelante en este manual se incluye información sobre las quejas.
- El conductor no puede cargarle más de la tarifa regular.

- Si su aparato de movilidad excede la definición de una silla estándar (30" x 48") establecida por la ADA y no cabe en el elevador para sillas de ruedas del vehículo, no podrá transportársele usando ese aparato de movilidad. La ADA no cubre a los aparatos de movilidad que exceden la definición de una silla de ruedas estándar establecida por la ADA.

IV. Acceso al Link Servicio

Access Link es el servicio de transporte para personas con necesidades especiales (*paratransit*) de la ADA que proporciona servicio de acera a acera a personas con discapacidades que no pueden usar los sistemas de autobús de rutas fijas locales o el tren ligero. Es necesario que, mediante una evaluación de transporte en persona, NJ TRANSIT certifique que usted cumple con los requisitos para recibir los servicios de Access Link. La ADA exige que el servicio para personas con necesidades especiales sea equiparable a la red de autobuses locales de NJ TRANSIT. El transporte se proporciona durante los mismos horarios y días y se cobran las mismas tarifas que las de la red de autobuses locales. Este servicio se proporciona a sitios a dentro de $\frac{3}{4}$ de milla de una parada de autobuses locales. Para obtener información sobre todos los servicios accesibles de NJ TRANSIT, llame al (800) 955-2321 (TTY (800) 955-6765) entre las 8:30 a.m. y las 5:00 p.m. de lunes a viernes y seleccione la opción "not a Certified Access Link Passenger" (no soy un pasajero certificado de Access Link) para hablar con un asistente de certificación (Certification Clerk Assistant).

Puede solicitar que se le envíe un paquete de información general o la versión de audio grabada a su hogar. También puede hacer una cita para ir a una Evaluación de Transporte. Esta evaluación se realiza en una entrevista en persona. Previa solicitud y por una cuota, NJ TRANSIT puede proporcionar transporte de ida y vuelta a la Evaluación de Transporte. La información que se obtenga durante la Evaluación de Transporte se usará para determinar si cumple con los requisitos para recibir el servicio de transporte para personas con necesidades especiales Access Link de la ADA.

Los Derechos

- El derecho de recibir un servicio seguro y confiable de servicio de transporte para personas con necesidades especiales de la ADA en vehículos limpios.
- El derecho de saber su estado de elegibilidad dentro de un plazo de 21 días de la fecha en que NJ TRANSIT recibió la Evaluación de Transporte completa, que incluye una verificación médica.
- El derecho a que lo recojan dentro del plazo programado.
- El derecho a recibir un servicio equiparable al que proporcionan los servicios de rutas fijas locales.

- El derecho de hacer un pedido fijo de Access Link. Cuando hace un pedido fijo, el pasajero sólo debe llamar una vez para reservar transporte para viajes recurrentes. Estos viajes deben ser al mismo lugar, a la misma hora y los mismos días de la semana.
- El derecho de solicitar una apelación de su determinación de Elegibilidad para recibir el servicio de transporte para personas con necesidades especiales de la ADA dentro de los primeros 60 días de haber recibido la carta de decisión de NJ TRANSIT.

Las Responsabilidades

- La duración de su viaje debe ser equiparable a un viaje en un autobús de ruta fija local. La duración de un viaje de Access Link no debe ser mayor a 1 ½ veces a la del autobús local.
- Usted es responsable de reservar su viaje con 1 a 14 días de anticipación del día en que desea viajar. Debe tener la información siguiente: nombre, número de identificación de cliente, dirección donde deben recogerle y llevarlo, calle con que cruza, ubicación de la entrada, número telefónico, hora en que deben recogerle, acompañantes que viajarán con usted y si usted o ellos utilizarán algún aparato de movilidad.
- Usted es responsable de asegurarse que, al hacer la reservación de la hora en que le recogerán, tome en

consideración lo siguiente: la necesidad de prepararse, tomar sus medicamentos o el tiempo extra que necesite para subirse o bajarse del vehículo de Access Link. Recuerde tomar en cuenta las demoras que pueden haber en sus viajes, como tráfico, demoras inesperadas en el camino, viajes compartidos, etc. Se permite llevar equipo médico portátil (por ejemplo, oxígeno portátil, etc.) en los vehículos.

- Usted es responsable de informar a Reservas de Access Link si llevará equipo médico.
- Usted es responsable de subirse desde la acera y bajarse hasta ella cuando el vehículo llegue a recogerlo y lo lleve a su destino.
- Desde el momento en que el vehículo de Access Link llegue, tiene cinco minutos para llegar al mismo. Si usted no está disponible en el vehículo en cinco minutos, el conductor de Access Link puede irse y reportarlo como ausente.
- Si su aparato de movilidad excede la definición de una silla de ruedas estándar (30" x 48") establecida por la ADA y no cabe en el elevador para sillas de rueda del vehículo Access Link, no podrá transportarse mientras esté usando ese aparato de movilidad. Si su aparato de movilidad obstruye el pasillo, ocasionando un entorno de poca seguridad para los demás pasajeros, no se le transportará en ese aparato de movilidad.

- Usted o su acompañante deben poder cargar todos sus artículos al subirse y bajarse del vehículo. No se permite realizar varios viajes para cargar paquetes.
- Usted es responsable de tener el dinero exacto de la tarifa. En este momento, no es posible pagar de antemano las tarifas de viajes redondos.
- Se le exige que use el cinturón de seguridad en todos los vehículos de Access Link.

V. Servicio de Transporte para Personas con Necesidades Especiales con Base en los Condados

Cada uno de los veintiún condados de New Jersey proporciona servicios de transporte basados en la comunidad para satisfacer las diversas necesidades de las personas con discapacidades. Estos servicios varían de un condado a otro y el servicio no atraviesa los límites de los condados. Puede visitar el siguiente sitio web para obtener información adicional sobre los programas de transporte de los condados y las municipalidades: www.njcost.com o comunicarse con New Jersey Transit al (800) 772-2222 ó (800) 772-2287 (TTY) para obtener el número telefónico del servicio de transporte para personas con necesidades especiales de su condado.

VI. Instrucción para Viajar

La instrucción para viajar permite a las personas con discapacidades adquirir las habilidades necesarias para poder usar los servicios de tránsito de rutas fijas con seguridad e independencia. La instrucción para viajar incluye aprender las opciones de tránsito disponibles, la instrucción individualizada en el uso de los servicios de tránsito y el uso de las funciones de accesibilidad. Esta intensa capacitación puede ayudar a que las personas con discapacidades pasen del sistema de transporte para personas con necesidades especiales al sistema de rutas fijas en algunos, o todos, de sus viajes.

La instrucción para viajar consiste en estrategias personalizadas que atienden las necesidades específicas de una persona con discapacidades. La flexibilidad que obtienen al poder usar el sistema de transporte público permite a las personas con discapacidades participar más en su comunidad y buscar un empleo más productivo.

La siguiente es una lista de las entidades que ofrecen capacitación para viajar:

- Actualmente, New Jersey Transit está realizando un programa piloto denominado *NJTIP - Travel Independence Program* en los Condados de Essex, Morris, Somerset y Union. NJTIP ofrece instrucción formalizada para viajar a personas con discapacidades. Para obtener más información, puede comunicarse con

NJ TRANSIT al (800) 955-2321 entre las 8:30 a.m. y las 5:00 p.m. de lunes a viernes y seleccionar la opción "not a Certified Access Link Passenger" (no soy un pasajero certificado de Access Link) para hablar con un asistente de certificación (Certification Assistant).

- Las personas ciegas o con problemas de la vista pueden comunicarse con la Comisión para las Personas Ciegas y con Problemas de la Vista para informarse sobre la capacitación para viajar que se brinda mediante orientación y capacitación sobre la movilidad. Puede comunicarse a CBVI llamando al teléfono (973) 648-3333.
- Las personas con discapacidades del desarrollo que son clientes de la División de Discapacidades del Desarrollo (Division of Developmental Disabilities) pueden comunicarse con su gerente de caso del DDD para preguntar sobre la capacitación para viajar.
- Los estudiantes con discapacidades que tienen derecho a servicios de educación especial pueden hablar sobre la necesidad de capacitación para viajar en la porción de transición de su programa de educación individualizada.

VII. Programa de Tarifas Reducidas

El programa de tarifas reducidas se ofrece a las personas con discapacidades y permite viajar gratis a los asistentes

personales con identificación apropiada en trenes, autobuses y vehículos de tren ligero. Para solicitar estas tarifas, debe llenar las cuatro páginas del formulario de solicitud. Puede encontrar este formulario en njtransit.com o llamando a la Oficina de Tarifas Reducidas (Reduced Fare Office) de New Jersey Transit al (973) 378-6401.

VIII. Cómo Presentar una Queja/un Elogio

Una Queja

Para presentar una queja directamente a NJ TRANSIT por teléfono, llame a los números telefónicos siguientes.

Servicio al Cliente de Access Link:

(800) 955-2321 o (800) 955-6765 (TTY) o envíe un correo electrónico a adaservices@njtransit.com

Si llama de un teléfono rotatorio o no puede seleccionar una opción, permanezca en la línea y le atenderán.

Información sobre autobuses y trenes accesibles de NJ TRANSIT

New Jersey TRANSIT	(800) 772-2222
Teléfono de texto (TTY)	(800) 772-2287

Para presentar una queja en línea, vaya a <http://www.njtransit.com> y haga clic en el enlace **contact us (comuníquese con nosotros)** o teclee la dirección siguiente:

https://www.njtransit.com/CSA_SupportForceWeb/cu_form.jsp

Para presentar una queja de la ley Americans with Disabilities Act (ADA) de NJ TRANSIT por teléfono, llame al número telefónico siguiente.

Servicios de ADA de NJ TRANSIT

8:30 a.m. - 5:00 p.m. de lunes a viernes
(973) 491-7385

Elogios

Si tiene una experiencia buena al usar el transporte público, elogie al conductor o al o los empleados de tránsito que le atendieron. Un sencillo elogio puede contar mucho para reforzar el buen servicio hacia las personas con discapacidades. También puede comunicar su elogio en el sitio web de New Jersey Transit en <http://www.njtransit.com> y haga clic en el enlace **contact us (comuníquese con nosotros)** o teclee la dirección siguiente,

https://www.njtransit.com/CSA_SupportForceWeb/cu_form.jsp

Servicio al cliente de Access Link:

(800) 955-2321

adaservices@njtransit.com

IX. Organizaciones de la Defensa

Información de Contacto

Disability Rights New Jersey

210 South Broad Street, 3rd Floor

Trenton, New Jersey 08608

(609) 292-9742

(800) 922-7233 sólo en NJ

(609) 777-0187 (Fax)

(609) 633-7106 (TTY)

advocate@drnj.org

www.drnj.org

United Spinal Association

75-20 Astoria Boulevard

Jackson Heights, New York 11370

(718) 803-3782

(718) 803-0414 (Fax)

www.unitedspinal.org

New Jersey Council on Developmental Disabilities

(Consejo de New Jersey sobre las Discapacidades del Desarrollo)

P.O. Box 700

Trenton, New Jersey 08625-0700

(609) 292-3745
(609) 777-3238 (TDD)
(609) 292-7114 (Fax)
njddc@njddc.org
www.njddc.org

ARC of New Jersey

985 Livingston Avenue
North Brunswick, New Jersey 08902
(732) 246-2525
(732) 214-1834 (Fax)
www.arcnj.org

**New Jersey Statewide Independent Living Council
(Consejo Estatal de New Jersey para la Vida
Independiente)**

c/o MOCEANS CIL
279 Broadway, 2nd Floor
Long Branch, New Jersey 07740
(732) 571-4884
(732) 571-4878 (TTY)