

Modificaciones razonables

¿Qué es una modificación razonable?

La Pioneer Valley Transit Authority (PVTA, Dirección de Transporte Público de Pioneer Valley) se compromete a proporcionar a los pasajeros, entre los que se encuentran las personas con discapacidades, servicios seguros, confiables, accesibles y fáciles de usar. Como parte de este compromiso, la PVTA adoptó esta política con el fin de establecer un procedimiento para recibir, procesar y responder a las solicitudes de modificaciones razonables de las políticas o prácticas de la PVTA por parte de personas con discapacidades.

Legislación

El 13 de marzo de 2015, el Department of Transportation (Departamento de Transporte) emitió una decisión final con respecto al título 49 del Código de Reglamentos Federales (Code of Federal Regulations, CFR), partes 27 y 37: *Transporte para personas con discapacidades; modificación razonable de las políticas y prácticas*. Esta determinación requiere que las entidades públicas que prestan servicios de transporte público hagan modificaciones o cambios razonables a sus políticas y prácticas para garantizar la accesibilidad del programa. Además, la norma exige que las entidades públicas adopten un proceso formal de seguimiento y respuesta a las solicitudes de modificación.

Formulario de solicitud de modificaciones razonables

- Las personas que soliciten modificaciones deberán describir lo que necesitan para poder utilizar el servicio.
- Las personas que soliciten modificaciones no están obligadas a utilizar el término "modificación razonable" al realizar una solicitud.
- Siempre que sea posible, las solicitudes de modificaciones se harán y se decidirán por adelantado, es decir, antes del momento en que se espera que la PVTA proporcione el servicio modificado, por ejemplo, durante el proceso de elegibilidad del servicio de paratransito, a través de consultas de servicio al cliente o por medio del sistema de comentarios del usuario que brinda la PVTA.
- Cuando una solicitud de modificación no puede realizarse y determinarse por adelantado por razones prácticas, los operarios de la empresa decidirán si la modificación debe efectuarse en el momento de la solicitud. Los operarios pueden consultar a la gerencia de la PVTA antes de tomar la decisión de conceder o rechazar la solicitud.

La PVTA atenderá las solicitudes siempre y cuando se presenten las siguientes condiciones:

- La naturaleza fundamental del servicio, programa o actividad no se ve alterada.
- No produce una amenaza directa a la salud o seguridad de otras personas.
- No provoca una carga financiera y administrativa indebida.
- El solicitante no puede utilizar plenamente el servicio que ofrece la PVTA sin la modificación.

SOLICITUDES RECHAZADAS Y PROTESTA

Si se rechaza una solicitud de modificación razonable, el solicitante tiene el derecho de protestar la

decisión mediante los procedimientos de protesta de la PVTA en conformidad con la Americans with Disabilities Act (ADA, Ley de Estadounidenses con Discapacidades). Las copias están a su disposición si las solicita. Además, se incluirá una copia de los procedimientos de protesta conforme a la ADA con la decisión por escrito del rechazo de la solicitud. En la medida de lo posible, la PVTA tomará cualquier otra medida a su alcance para asegurar que la persona con discapacidad reciba los servicios o beneficios proporcionados por la PVTA que no produzcan una amenaza directa o alteración fundamental.

Formulario de solicitud razonable de la PVTA:

Hay varias maneras de obtener y presentar un formulario de solicitud de modificación o adaptación razonable:

- [Haga clic aquí para descargar el formulario.](#)
- Envíe el formulario de solicitud por fax al 413-737-2954.
- Envíe un correo electrónico [a nuestro coordinador de solicitudes razonables a la siguiente dirección: rarequests@pvta.com.](mailto:rarequests@pvta.com)
- Llame al 413-732-6248, extensión 205.
- Envíe una solicitud por correo postal a la siguiente dirección:

PVTA Reasonable Modifications
2808 Main Street
Springfield, MA 01107