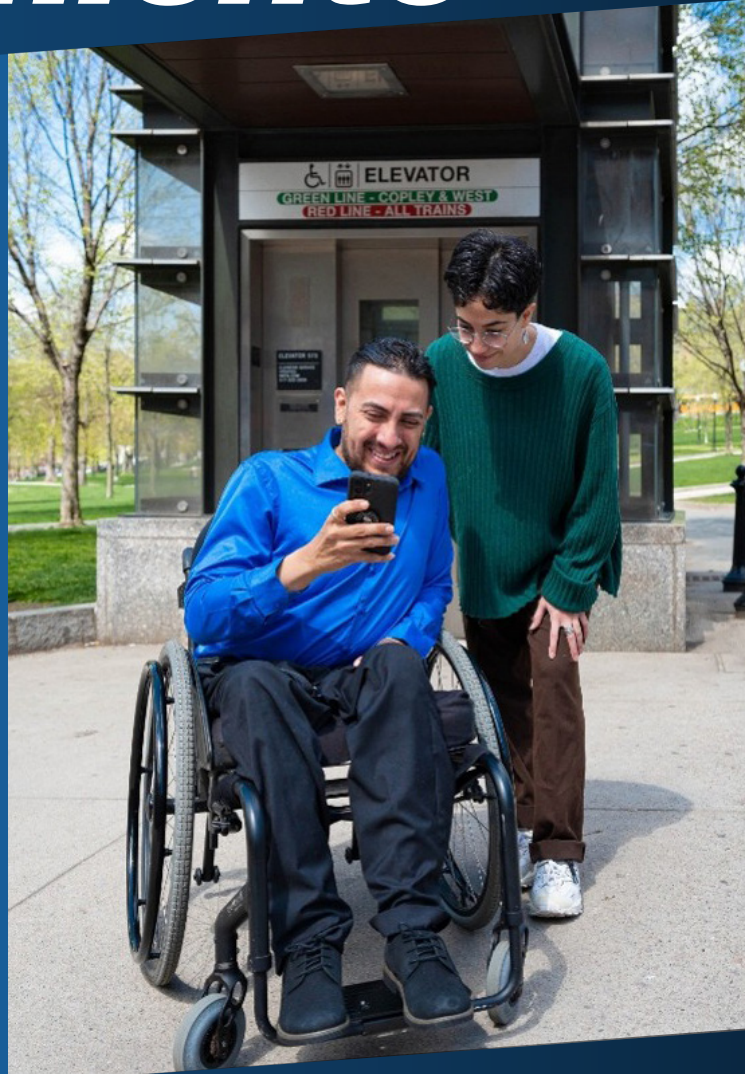


Accesibilidad en Movimiento



**Su guía de
accesibilidad para
viajar con la MBTA**

 **Massachusetts Bay
Transportation Authority**

massDOT
Massachusetts Department of Transportation



Tabla de Contenido

Estimado pasajero de la MBTA:	4
La MBTA y las defensorías para asuntos de discapacidad impulsan la accesibilidad.....	6
Únase al RTAG para ayudar a promover cambio en la MBTA	8
Políticas orientadas a los pasajeros en cada paso.....	10
Viaje a menor costo con nuestros programas de tarifas reducidas	12
Elija su ruta con las herramientas para planificar viajes accesibles	14
Accesibilidad en movimiento... para todos sus viajes	16
Centro de Movilidad de la MBTA: su próxima parada para obtener recursos de transporte accesible	28
Viaje sin contratiempos gracias a la atención al cliente	32
Accesibilidad en movimiento y en línea.....	36
Materiales en formatos e Idiomas alternativos	37
Su guía para la accesibilidad en movimiento	38

Estimado pasajero de la MBTA:

En la MBTA, sabemos que un sistema de transporte público que sea accesible para las personas con discapacidades beneficia a todos nuestros pasajeros, sean adultos mayores, padres o madres con coches de bebé o personas que viajan diariamente al trabajo. Por eso nos esforzamos por ser un modelo de transporte público accesible.

Nuestro sistema es más accesible que nunca, con una flota completa de autobuses de piso bajo equipados con rampas, la constante instalación de ascensores en nuestras estaciones, el Centro de Movilidad con capacitación gratuita para viajar y recursos de transporte accesible, y mucho más.

En las páginas siguientes, haremos un recorrido por nuestros servicios de autobús, metro, tren de cercanías, ferry y el sistema de transporte adaptado. A lo largo del recorrido, descubrirá las políticas y características que impulsan la accesibilidad en movimiento en la MBTA.



La MBTA y las defensorías para asuntos de discapacidad impulsan la accesibilidad

La MBTA colabora con defensorías y organizaciones que tratan asuntos de discapacidad para que la accesibilidad sea una prioridad en todo lo que hacemos. Si hace tiempo que no utiliza la T, descubrirá una serie de mejoras en todo el sistema, entre las que se incluyen:

- Una flota de autobuses 100 % de piso bajo con rampas a bordo en todas las puertas delanteras.
- Mayor cantidad de estaciones accesibles que nunca (¡y otras que están por llegar!).
- Elevadores en las estaciones que funcionan más del 99 % del tiempo.
- Nuestros vagones más accesibles en la Línea Roja y Naranja, y una nueva flota de vagones de la línea Verde 100 % accesibles en camino.
- Anuncios audiovisuales de paradas y destinos en los vehículos.



Joanne Daniels-Finegold



- Información audiovisual en tiempo real —incluidas las llegadas de vehículos, los desvíos del servicio y la disponibilidad de ascensores— en las estaciones y en determinadas paradas.
- Un proceso mejorado de resolución de quejas de los clientes.
- Un programa mejorado de monitoreo de la accesibilidad (también conocido como «cliente misterioso») para el control de calidad continuo.
- Personal adicional para brindar asistencia en las estaciones y capacitación mejorada en materia de accesibilidad para todo el personal.
- Muchas de estas mejoras son el resultado del acuerdo de conciliación Daniels-Finegold de 2006 y de la creación del Departamento de Accesibilidad en Todo el Sistema en 2007. Para obtener más información, visite mbta.com/accessibility/history

Únase al RTAG para ayudar a promover cambios en la MBTA

¡Sea parte de la accesibilidad en movimiento! Únase al Grupo de Acceso al Transporte de Pasajeros (RTAG, por sus siglas en inglés), una organización comunitaria que asesora a la MBTA sobre cuestiones de transporte que afectan a las personas con discapacidad y a los adultos mayores.

Los miembros del RTAG colaboraron con la MBTA para:

- Mejorar el acceso a los servicios de transporte de terceros
- Mejorar la seguridad y la concienciación en torno a los carriles para bicicletas adyacentes a las paradas de autobús.
- Mejorar aspectos del servicio de transporte adaptado The RIDE.

Cualquier persona que desee participar es bienvenida. Los miembros generales del RTAG tienen la oportunidad de:

- Asistir a foros públicos.
- Aportar opiniones y comentarios sobre la accesibilidad del sistema.
- Reunirse con el Departamento de Accesibilidad del Sistema, The RIDE y otros departamentos de la MBTA para conocer las actualizaciones de políticas y procedimientos.

Para obtener información sobre las próximas reuniones del RTAG y datos adicionales:

Visite: mbta.com/rtag

Email: rtagboston@bostoncil.org



Elevator is out of service for upgrades



Elevator Refreshment Program

- MBTA is upgrading elevators to improve reliability
- Focus is on most used, oldest, and least reliable units
- Upgrading internal components, elevators will not see reliability changes
- Upgrades will take ~8 weeks to complete
- Notice of closures & alternative service information will be posted online and at posters in stations
- First Upgrades:
 - Braintree R11 - complete
 - Park Street R08 - currently in process
 - Cleveland, State, Park St Downtown Crossing, North/MIT, Braintree - Future



Elevator is out of service for upgrades

Planned Outage Dates:
Cleveland, State, Park St Downtown Crossing, North/MIT, Braintree - Future

massDOT



ADVOCACY SERVICE

Políticas orientadas a los pasajeros en cada paso

En la MBTA, asumimos el compromiso de hacer que su viaje sea positivo. Por eso, implementamos políticas de accesibilidad consistentes y orientadas a los pasajeros, sin importar a dónde viaje usando nuestro sistema de rutas fijas. Las principales políticas incluyen:

- El personal de la MBTA atenderá todas las solicitudes razonables de asistencia, incluyendo, entre otras:
 - subir y bajar de los vehículos de la mbta
 - desplazarse por las estaciones de la mbta (incluido el servicio de guía para personas con discapacidad visual)
 - encontrar un asiento en una estación o en un vehículo
 - utilizar una caja de pago o una máquina expendedora de boletos
- Todos los pasajeros tienen derecho a usar las siguientes características de accesibilidad, entre otras:
 - elevadores y escaleras mecánicas
 - rampas y placas de acceso para sillas de ruedas
 - andenes elevados
 - torniquetes/molinetes accesibles
- Los pasajeros con animales de servicio son bienvenidos en todos los vehículos, estaciones e instalaciones de la MBTA durante todo el horario de funcionamiento (el animal debe estar bajo el control de su cuidador y no suponer una amenaza directa para los demás).

- El personal de la MBTA ayudará a los pasajeros a localizar asientos prioritarios cuando lo soliciten. Si todos los asientos prioritarios están ocupados, el personal está obligado a pedirle a otros pasajeros que se cambien de lugar.
 - Nota: Si otros pasajeros no están dispuestos a cambiarse de asiento, el personal no puede obligarlos a hacerlo; un pasajero que utilice un asiento prioritario podría tener una discapacidad no evidente que no desee revelar.
- El personal de la MBTA nunca preguntará sobre la naturaleza de la discapacidad de un pasajero. Los pasajeros con discapacidades no evidentes no están obligados a compartir esa información para poder utilizar las características de accesibilidad del sistema.



Viaje a menor costo con nuestros programas de tarifas reducidas

Con los programas de tarifas reducidas de la MBTA, si un pasajero tiene una discapacidad, es miembro de Medicare, es mayor de 65 años, o tiene entre 18 y 64 años y recibe asistencia estatal, podría calificar para viajar en autobús, tren de cercanías y ferry por casi la mitad de la tarifa estándar. Los pasajeros con ceguera legalmente declarada junto con un guía vidente acompañante podrían ser elegibles para viajar gratis.

Los usuarios de The RIDE mayores de 65 años, y los que tengan entre 18 y 64 años y reciben asistencia estatal, a partir de ahora también podrían calificar para las tarifas reducidas en viajes de The RIDE.

Para conocer más sobre los programas de tarifas reducidas de la MBTA o aplicar en línea:

Visite: [mbta.com/reduced](https://www.mbta.com/reduced)

Llame al: Atención al Cliente de la MBTA 617-222-3200
Línea Gratuita 1-800-392-6100
711 para usuarios de TTY o
VRS para usuarios de ASL

Acérquese en persona:

Los pasajeros con discapacidad y los miembros de Medicare, los pasajeros mayores de 65 años y los pasajeros con ceguera legal pueden obtener ayuda para solicitar tarifas reducidas en el Centro de Servicios de Charlie ubicado en 296 Washington Street (junto a la Estación State Street). Allí también se ofrece asistencia para:

- Reemplazar una CharlieCard dañada o vencida.
- Vincular sus beneficios del programa de tarifas reducidas con un método de pago sin contacto.
- Comprar pases para el autobús, metro, tren de cercanías o ferry.
- Recargar una cuenta RIDE.

Antes de ir, verifique el horario de atención actualizado del Centro de Servicios de Charlie llamando al número de Atención al Cliente de la MBTA que figura en la parte superior o visite [mbta.com/charlieservicecenter](https://www.mbta.com/charlieservicecenter).



Elija su ruta con las herramientas para planificar viajes accesibles

¿Va a un concierto? ¿Se reunirá con amigos para cenar? Nuestras herramientas para planificar viajes con rutas fijas le ayudarán a llegar de un lugar a otro:

- Atención al Cliente de la MBTA: un representante estará encantado de ayudarle telefónicamente a planificar su viaje.

Llame al 617-222-3200 / Línea Gratuita 1-800-392-6100, 711 para usuarios de TTY o VRS para usuarios de ASL

- Planificador de Viajes de la MBTA: cuando seleccione la casilla «Prefiero viajes accesibles», nuestro Planificador de Viajes le ofrecerá una o más rutas accesibles hacia su destino; también recibirá avisos si hay problemas con el elevador o interrupciones en las escaleras mecánicas que podrían afectar su viaje. Visite [mbta.com/trip-planner](https://www.mbta.com/trip-planner).

Just want to check on the accessibility of a station along your route? You can also:

- Buscar el Símbolo Internacional de Accesibilidad (el «símbolo de silla de ruedas» azul y blanco) en los mapas del sistema MBTA para identificar las estaciones accesibles.



- Visitar [mbta.com/stops](https://www.mbta.com/stops) para consultar las características específicas de accesibilidad de cada estación.

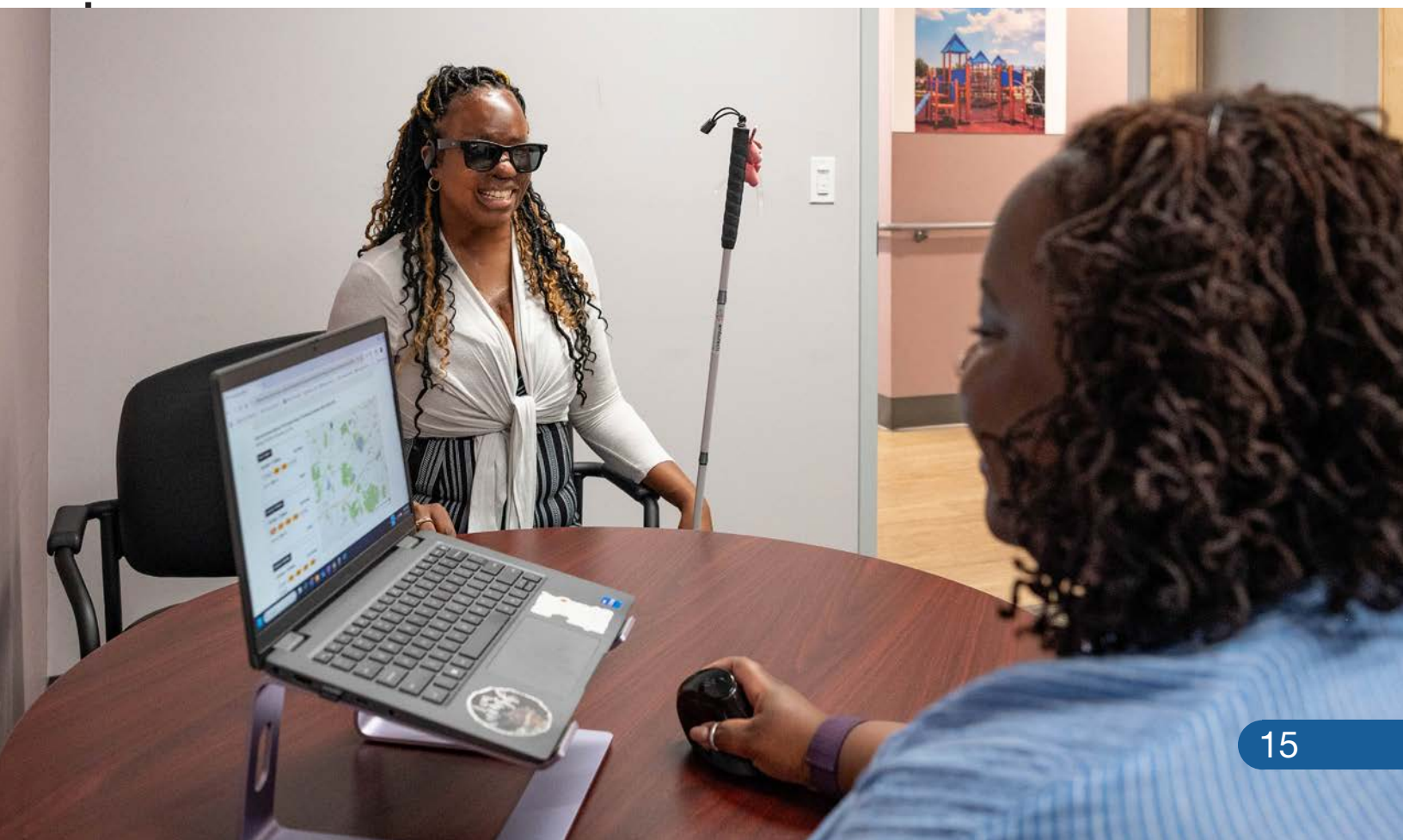
- Mantenerse informado sobre las interrupciones en el servicio de ascensores o escaleras mecánicas

Llame a la Línea de Información de Ascensores/Escaleras Mecánicas al 617-222-2828

711 para usuarios de TTY o VRS para usuarios de ASL

Visite mbta.com/alerts/access

- ¡Consúltelo a través de la aplicación! La accesibilidad de las estaciones, las interrupciones en el servicio de ascensores, los cambios en las vías del tren de cercanías y otra información y alertas están disponibles en MBTA Go, nuestra aplicación móvil accesible para iOS o Android.
- ¿Quiere asegurarse de que la ubicación de su parada de autobús no haya cambiado? Visite mbta.com/bus-stop-changes.



Accesibilidad en movimiento... para todos sus viajes

Ya sea que usted quiera viajar en autobús, metro, tren de cercanías, ferry o The RIDE, encontrará funciones que le facilitarán más que nunca llegar a su destino.







AUTOBÚS

Características de accesibilidad en el autobús

Todos los autobuses de la MBTA son accesibles para los pasajeros con discapacidades. Las características que puede encontrar en nuestros autobuses incluyen:

- Flota completa de piso bajo (solo se necesita un pequeño paso entre el bordillo y el piso del autobús).
- Rampas a bordo que se pueden desplegar en la puerta delantera de cada autobús.
 - Nota: durante los desvíos de servicio, es posible que se encuentre con autobuses proporcionados por contratistas externos con piso alto y elevadores para sillas de ruedas.
- • Sistemas que permiten reducir la altura del autobús para subir/bajar con mayor facilidad.
- Asiento prioritario para pasajeros con discapacidades y adultos mayores.
- Dos áreas de fijación para pasajeros que usen dispositivos de movilidad con ruedas.
- Anuncios audiovisuales sobre la ruta, las paradas y el destino.

Consejos para el acceso al autobús

- El conductor del autobús debe detenerse lo más cerca posible del bordillo en las paradas. Si no puede acercarse a la acera, el conductor le ayudará a subir y bajar en un



lugar seguro cercano. Usted también puede pedir que el conductor cambie de posición el autobús para subir/bajar con mayor facilidad, si fuera necesario.

- Si utiliza un dispositivo de movilidad con ruedas, el conductor del autobús puede permitirle subir antes para garantizar que haya espacio en la zona de fijación. Los conductores de autobús deben fijar 4 correas de sujeción (para sillas de ruedas) o 3-4 correas de sujeción (para scooters) al armazón de su dispositivo
- Los conductores de autobús le ayudarán a encontrar un asiento prioritario, si lo solicita. Si todos los asientos prioritarios están ocupados, los conductores deberán pedirles a otros pasajeros que los liberen.
 - Nota: si los otros pasajeros no están dispuestos a cambiarse de lugar, los conductores no pueden obligarlos; un pasajero que usa un asiento prioritario podría tener una discapacidad no aparente que no desea revelar.



METRO

Características de accesibilidad en el metro

La mayoría de las estaciones de metro de la MBTA son accesibles para los pasajeros con discapacidades, y la accesibilidad continúa en desarrollo. Las características que puede encontrar en nuestro sistema de metro incluyen:

- Elevadores, escaleras mecánicas y rampas.
- Placas puente que cubren el espacio entre el andén y el tren.
- Bandas táctiles de advertencia en el borde del andén.
- Puertas de acceso más anchas y accesibles, con lectores de tarjeta a alturas más bajas para mejor alcance.
- Máquinas expendedoras de boletos con opciones en Braille y audio.
- Anuncios de Información al Cliente en las estaciones para indicaciones importantes sobre el servicio, incluida la disponibilidad de los elevadores.



- Se pueden usar las cabinas de intercomunicadores en las estaciones para pedir asistencia general o por una emergencia.
- Información auditiva/visual en tiempo real sobre el arribo de trenes.
- Anuncios auditivos/visuales sobre paradas y destinos.
- Asiento prioritario para pasajeros con discapacidades y adultos mayores.
- Áreas de asientos para pasajeros que usen un dispositivo de movilidad con ruedas.

Datos útiles sobre la accesibilidad en el metro

- En la Línea Roja, Naranja y Azul hay placas puente móviles disponibles para los pasajeros que necesiten asistencia para subir/bajar debido al espacio entre el andén y el tren. Si usted desea usar una placa puente móvil, tan solo pídale asistencia a un miembro del personal de la MBTA.
- En la Línea Verde, hay placas puente integradas para procurar la accesibilidad al subir/bajar de los vagones de tren de piso bajo. Si usted desea usar una placa puente integrada, tan solo pídale asistencia a un conductor de tren de la Línea Verde.
- Si tiene algún pedido razonable de asistencia, pero no encuentra un miembro del personal de la MBTA, puede usar las cabinas de intercomunicadores ubicadas en todas las estaciones del metro. Si quiere usar un intercomunicador para pedir asistencia, presione el botón «Info» y aguarde hasta que le respondan.



TREN DE CERCANÍAS

Características de accesibilidad en el tren de cercanías

La mayoría de las estaciones del tren de cercanías de la MBTA son accesibles para los pasajeros con discapacidades, y la accesibilidad continúa en desarrollo. Las características que puede encontrar en nuestro sistema del tren de cercanías incluyen:

- Elevadores, escaleras mecánicas y rampas.
- Andenes totalmente elevados, o con pequeñas secciones elevadas, para un acceso a nivel.
- Placas puente que cubren el espacio entre el andén y el tren.
- Bandas táctiles de advertencia en el borde del andén.
- Información auditiva/visual sobre llegadas, salidas y recorridos de los trenes en la mayoría de las estaciones.
- Anuncios auditivos de las paradas en todos los trenes; anuncios visuales en la mayoría de las estaciones.
- Asiento prioritario para pasajeros con discapacidades y adultos mayores.
- Áreas de asientos para pasajeros que usen un dispositivo de movilidad con ruedas.

Datos útiles sobre la accesibilidad en el tren de cercanías

- Las estaciones del tren de cercanías con andenes totalmente elevados, o con pequeñas secciones elevadas, permiten subir/bajar a nivel de los trenes (sin escalones). El tipo de andenes disponibles en cada estación puede variar. El cobrador podría preguntarle al subir cuál es su lugar de destino, para confirmar que esa ubicación sea accesible y que usted podrá bajar del tren en forma segura.
- Al subir o bajar en una mini plataforma elevada, los pasajeros pueden solicitar que se reubique el tren para poder subir o bajar en el vagón abierto de su elección.
- Si utiliza un dispositivo de movilidad con ruedas, el conductor activará una plataforma móvil para cubrir el espacio entre el andén y el piso del tren. Todos los pasajeros tienen derecho a utilizar una plataforma elevada móvil si la solicitan.
- Si necesita asistencia para encontrar un andén o para comprar un boleto de tren, habrá personal disponible para ayudarle en North Station, South Station y Back Bay Station.
- Puede consultar la aplicación MBTA Go para obtener información en tiempo real sobre llegadas y cambios en el servicio, como retrasos o llegadas en andenes diferentes.





FERRY

Características de accesibilidad en el ferry

La mayoría de los ferris y muelles de embarque de la MBTA son accesibles para pasajeros con discapacidades. Las características que puede encontrar en nuestro sistema de ferry incluyen:

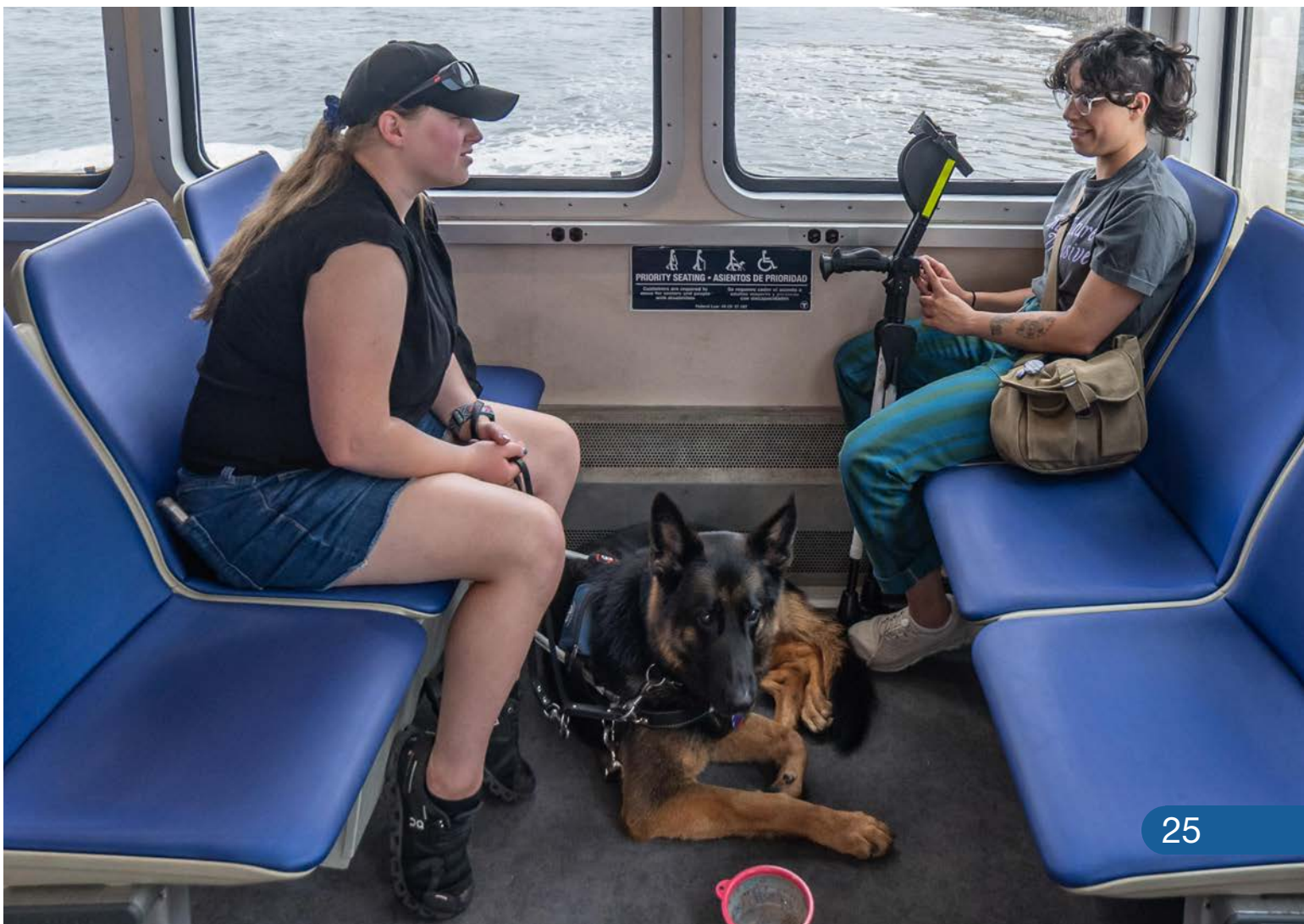
- Muelles flotantes accesibles.
- Rampas móviles que cubren el espacio entre el muelle y el ferry.
- Anuncios audiovisuales de las paradas y los destinos.
- Asientos prioritarios para pasajeros con discapacidad y personas mayores.
- Áreas de asientos para pasajeros que usen un dispositivo de movilidad con ruedas.

Consejos para el acceso al ferry

- La mayoría de los muelles de embarque flotantes de los ferris de la MBTA son accesibles. Puede esperar en un muelle hasta que un miembro de la tripulación le diga que es seguro abordar.
- Debido a niveles cambiantes en las mareas y aspectos estructurales del ferry y de las pasarelas específicas que se emplean para el embarque, es posible que haya inclinaciones pronunciadas, corredores estrechos y

dificultades físicas, incluso en los muelles accesibles. Para los usuarios de sillas de ruedas eléctricas, algunas características de la silla (por ejemplo, tracción en las ruedas centrales o en las traseras) podrían afectar el proceso de abordaje. En todos los muelles, espere hasta que un miembro de la tripulación le indique que es seguro continuar y avísele si necesita ayuda, especialmente al cruzar la rampa de acceso.

- La disponibilidad de asientos prioritarios y áreas de asientos para pasajeros que usen un dispositivo de movilidad con ruedas varía según el tipo de ferry en servicio. Siempre puede pedir que un miembro de la tripulación le ayude a encontrar un asiento.





THE RIDE

Servicio de transporte adaptado The RIDE

The RIDE es el servicio de transporte adaptado de la MBTA, que ofrece traslados de puerta a puerta y viajes compartidos. The RIDE es operado por la MBTA en cumplimiento de la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés). Si usted tiene una discapacidad que no le permite usar el sistema de rutas fijas de la MBTA ya sea de forma habitual o esporádica, The RIDE puede ayudarle con sus necesidades de transporte público.

The RIDE está disponible en 58 ciudades y municipios del área Metropolitana de Boston. Para acceder a The RIDE, debe llamar al Centro de Movilidad y programar una entrevista presencial para determinar si usted es elegible (The RIDE le dará viajes gratuitos de ida y vuelta para la entrevista). Tras la aprobación, usted podrá organizar viajes con 1 a 5 días de anticipación.

Para conocer más sobre The RIDE y cómo inscribirse:

Visite: mbta.com/theride

Llame al: Centro de Movilidad de la MBTA
617-337-2727
711 para usuarios de TTY o
VRS para usuarios de ASL



Centro de Movilidad de la MBTA: su próxima parada para obtener recursos de transporte accesible

El Centro de Movilidad de la MBTA es un punto integral de información sobre el transporte público accesible, formación y herramientas comunitarias.

Qué esperar en el Centro de Movilidad

Dependiendo de sus necesidades individuales, el personal del Centro de Movilidad está preparado para ayudarle con una variedad de servicios, que incluyen:

- Registrarse para capacitaciones grupales o individuales sobre cómo viajar.
- Solicitar CharlieCards con tarifas reducidas.
- Planificar viajes accesibles en el sistema de rutas fijas o en The RIDE.
- Organizar y realizar una evaluación de elegibilidad para The RIDE.
- Utilizar su teléfono inteligente o computadora para verificar las interrupciones en el servicio de ascensores o para solicitar viajes compartidos a través del programa The RIDE Flex.



- Conectarse con otras opciones de transporte comunitario. Los recursos del Centro de Movilidad están disponibles en forma presencial o telefónica y en varios idiomas. Nuestro equipo comenzará por hacerle algunas preguntas sobre lo que busca para ayudarle a encontrar los servicios indicados para usted.

Capacitaciones gratis sobre cómo viajar

La MBTA ofrece servicios gratuitos de capacitación sobre cómo viajar, para ayudar a las personas con discapacidades y a los adultos mayores a aprender a viajar en forma independiente en el sistema de rutas fijas de autobús, metro, tren de cercanías y ferry. Los temas de la capacitación incluyen:

- Seguridad general en el sistema.
- Leer los horarios de la T y planificar rutas.
- Subida y bajada de los vehículos de la MBTA.
- Comprar CharlieCards estándar o de tarifas reducidas.
- Responsabilidades de los pasajeros y de los conductores.
- Acceso a información sobre servicios de la MBTA en línea y a través de aplicaciones móviles.

Hay diferentes tipos de capacitación disponibles sobre cómo viajar, incluyendo capacitación en transporte para grupos pequeños que se lleva a cabo en la MBTA o en organizaciones comunitarias, y capacitación individualizada que puede

adaptarse a las necesidades de cada persona. Se ofrecen opciones de capacitación virtual e híbrida a solicitud.

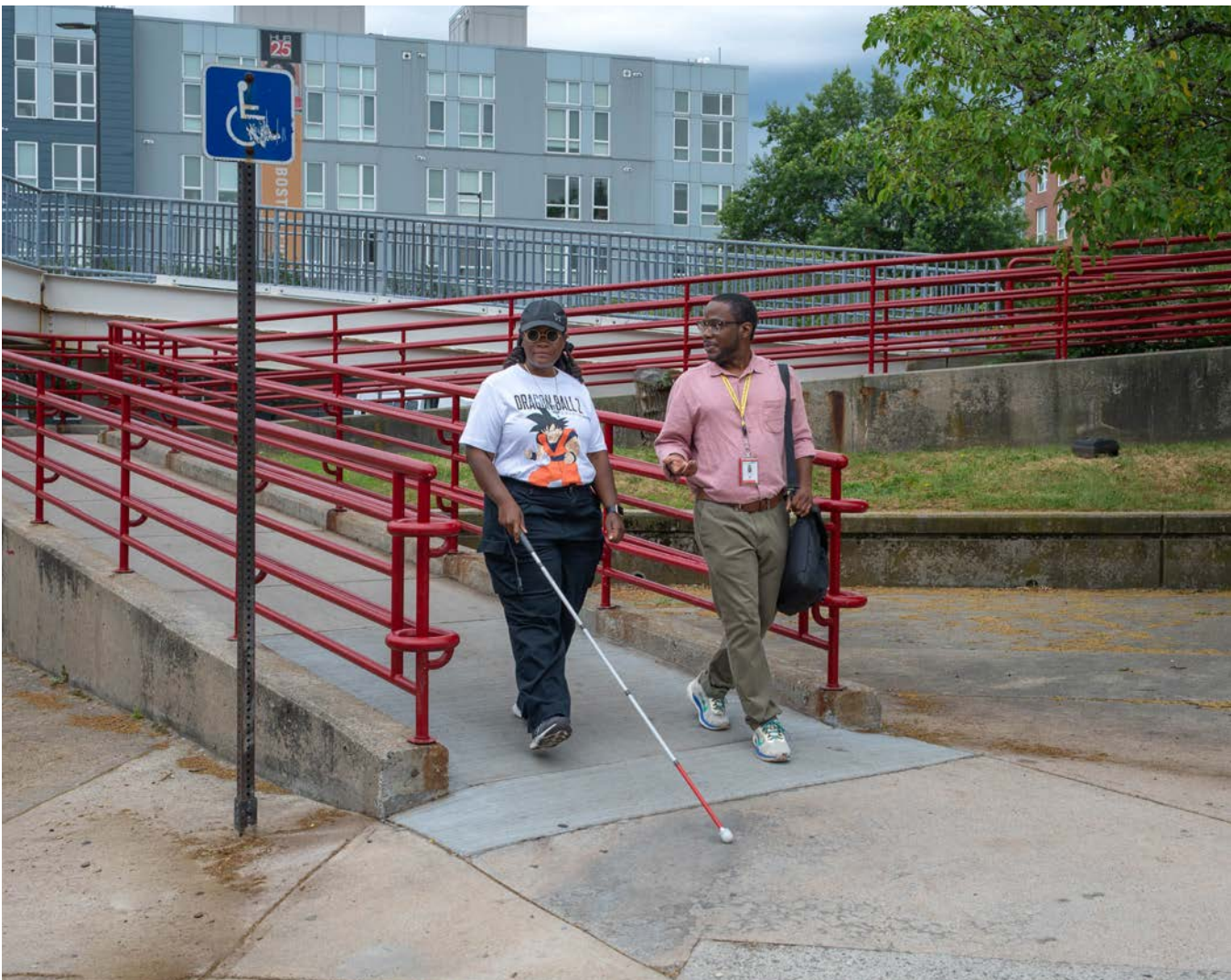
Para contactar al Centro de Movilidad de la MBTA:

Visite: mbta.com/mobilitycenter

Llame al: 617-337-2727

711 para usuarios de TTY o
VRS para usuarios de ASL

Email: howtotravel@mbta.com



Viaje sin contratiempos gracias a la atención al cliente

Si encuentra algún problema de accesibilidad, ya sea grande o pequeño, mientras utiliza nuestros servicios de ruta fija, póngase en contacto con el equipo del Centro de Movilidad para informarnos. También puede contactarse con Atención al Cliente para hacer una pregunta, dar una sugerencia, ¡o comentarnos sobre alguna experiencia positiva!



Cuando envíe una queja o un elogio a Atención al Cliente, indique que sus comentarios están relacionados con la accesibilidad. Al completar el formulario de Atención al Cliente en línea, asegúrese de marcar también la casilla «queja/comentario sobre accesibilidad».

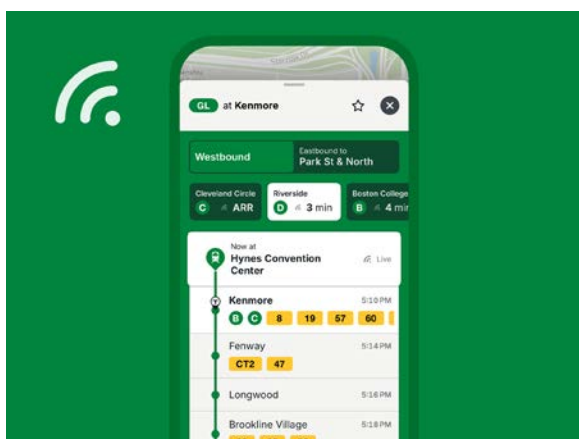
Intente proporcionar una descripción detallada de los hechos y toda la información siguiente que sea posible:

- La fecha y horario del incidente.
- La ubicación específica.
- El número de vehículo.
- El número de identificación del empleado.
- La descripción del empleado.

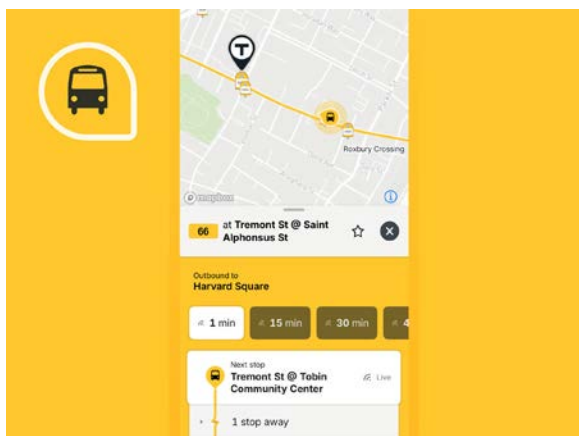
Para contactarse con Atención al Cliente de la MBTA:

Visite: mbta.com/customer-support
Llame al: 617-222-3200 / Línea Gratuita 1-800-392-6100
711 para usuarios de TTY o
VRS para usuarios de ASL
Representantes disponibles
Lu.–Vie. 6:30 a.m. a 8 p.m.

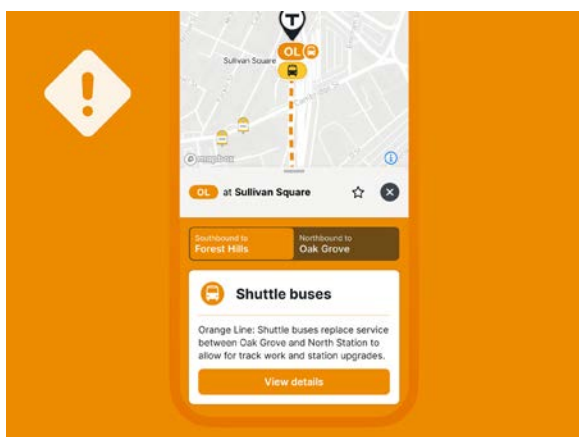
Manténgase en movimiento con MBTA Go



MBTA Go es la aplicación móvil oficial de información en vivo sobre los servicios de la MBTA. Úsela para consultar horarios de llegada, recorridos de trenes y autobuses, estado de los elevadores y más.



MBTA Go se creó teniendo en cuenta la accesibilidad. Eso incluye soporte para las funciones de accesibilidad populares, como VoiceOver, Switch y Voice Control en iOS, y TalkBack, Switch Access y Voice Access en Android.



Puede descargar MBTA Go ahora desde el App Store o Google Play.

O visite mbta.com/goapp para conocer más.



Accesibilidad en movimiento y en línea

¡Manténgase al tanto de las últimas novedades sobre accesibilidad en la MBTA! Visítenos en nuestra página web t donde encontrará:

- Guías de accesibilidad que le explican paso a paso el recorrido accesible en autobús, metro, tren de cercanías y ferry.
- Preguntas Frecuentes sobre la accesibilidad en la MBTA.
- Noticias y actualizaciones del Departamento de Accesibilidad del Sistema de la MBTA, desde mejoras en las estaciones hasta tecnología de innovación diseñadas para facilitar su viaje.
- Información sobre las próximas reuniones públicas y eventos.
- Un recorrido virtual sobre la historia de la defensoría de derechos de los pasajeros y la accesibilidad en la T.
- ¡ Todas las formas en que puede participar en la accesibilidad de la MBTA, ¡y mucho más!



Materiales en formatos e Idiomas alternativos

La MBTA pondrá a disposición materiales, como los horarios de las rutas fijas y documentos sobre reuniones públicas, en formatos alternativos y a pedido. También se pueden solicitar copias de este catálogo en otros formatos e idiomas.

a Atención al Cliente al 617-222-3200 /
Línea Contacte Gratuita 1-800-392-6100,
711 para usuarios de TTY o VRS para usuarios de ASL;
o visite [mbta.com/customer-support](https://www.mbta.com/customer-support).

Su guía para la accesibilidad en movimiento

Quejas, comentarios, preguntas, planificación de viajes:

Atención al cliente de la MBTA

Visite: mbta.com/customer-support

Llame al: 617-222-3200, número gratuito 1-800-392-6100
711 para usuarios de TTY o
VRS para usuarios de ASL

Tarifas reducidas, reemplazar tarjetas, agregar fondos a cuentas RIDE:

Centro de Servicios de Charlie

Visite: mbta.com/charlieservicecenter

Pase en

persona: 296 Washington Street
(junto a la Estación de State Street))

Capacitación gratuita para viajar, elegibilidad para The RIDE, ayuda general:

Centro de Movilidad de la MBTA

Visite: mbta.com/mobilitycenter

Llame al: 617-337-2727

Email: howtotravel@mbta.com

Alertas del servicio relativas a la accesibilidad:

Novedades sobre elevadores/escaleras mecánicas

Llame al: 617-222-2828

Visite: mbta.com/alerts/access

LLegadas accesibles, seguimiento de vehículos, información sobre elevadores en el celular:

App MBTA Go

Visite: mbta.com/goapp

Accessible services info online:

Visite: mbta.com/accessibility

Síganos: Cuenta oficial de la MBTA en redes sociales,
hashtag #TAccess

Participación de los usuarios:

Grupo de Acceso al Transporte de Pasajeros (RTAG)

Visite: mbta.com/rtag

Email: rtagboston@bostoncil.org

Nota: para todos los números telefónicos mencionados anteriormente, marque 711 para usuarios de TTY o VRS para usuarios de ASL.

Atención al cliente de la MBTA

Visite: mbta.com/customer-support

Llame al: 617-222-3200, Línea Gratuita 1-800-392-6100
711 para usuarios de TTY o
VRS para usuarios de ASL

Información en línea sobre servicios accesibles:

Visite: mbta.com/accessibility