



**AUTORIDAD DE TRANSPORTE DEL CONDADO DE DENTON**

**POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE ACCESS**

**Efectivo, 1ro. de septiembre, 2009**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	1
Propósito y Necesidad	
POLITICAS.....	2
I.    Elegibilidad .....	2
II.   Proceso de Certificación .....	4
III.  Parámetros de Servicio.....	6
IV.  Planificando un Viaje.....	7
V.   Reglas de Servicio.....	8
VI.  Tarifas.....	9
VII. Pasajeros Acompañantes .....	9
VIII. Visitantes.....	10
IX.  Ausencias sin Previo Aviso .....	10
X.   Suspensión de Servicio .....	11
XI.  Definiciones de Términos Usados.....	14



## **INTRODUCCION**

*Access (Acceso)*, como todos los servicios del DCTA, se proporciona de tal manera que expande la visión y misión del DCTA.

### **Visión**

Sea un líder en alternativas para el progreso del transporte público.

### **Misión**

Como socio regional, el Denton County Transportation Authority (*Autoridad en Transporte del Condado de Denton*) está dedicado a proporcionar seguridad, está orientado al cliente y en suministrar soluciones eficientes de transporte para el Condado de Denton.

Es la política del Denton County Transportation Authority (DCTA) de proporcionar un servicio gratuito de transporte paratransito a aquellos individuos que tienen derecho al Americans with Disabilities Act (ADA) Paratransit (*Acto de Transporte para Americanos Inválidos*). De acuerdo al Service Plan (*Plan de Servicio*), el DCTA también proporcionará servicios, de acuerdo a la demanda, a aquellos individuos que son ancianos o están incapacitados, a través del área de servicio del DCTA.

## **PROPOSITO Y NECESIDAD**

El documento de Políticas de *Access Service Policies and Procedures (Servicios y Procedimientos de Access)* está concebido para diseñar el suministro del servicio de respuesta de acuerdo a la demanda por el DCTA a través del área de servicio.

El *Access* del DCTA es un servicio de transporte público de vereda a vereda, para personas que están incapacitadas físicamente, cognitiva o mentalmente, o que tienen por lo menos 65 años de edad. El *Access* opera conforme a las estipulaciones del ADA y es un servicio de transporte público compartido. Como tal, otros pasajeros pueden subir a bordo y el vehículo podrá hacer otras paradas y/o bajadas durante el recorrido a su destino.

## I. ELEGIBILIDAD

### Elegibilidad de ADA Paratrásito (transporte) Access

Las definiciones de elegibilidad del ADA codificadas en 49 CFR 37.123, el ADA Paratransit Regulations (*Regulaciones de Paratrásito del ADA*), explica las tres categorías de individuos que reúnen los requisitos para recibir el servicio gratuito de Paratrásito (transporte). Las definiciones específicas de las tres categorías de elegibilidad descritas en las ADA Paratransit Regulations (*Regulaciones de Paratrásito del ADA*), son las siguientes:

1. Cualquier individuo con alguna incapacidad que no le permita, como resultado de algún impedimento físico o mental (incluyendo impedimento visual) y sin asistencia de otro individuo (excepto el operador que asegura la silla de ruedas u otro aparato de ayuda), abordar, navegar, o desembarcar de cualquier vehículo en el sistema, el cual es fácilmente accesible y usable para individuos inválidos.

*Incluidos en esta categoría están los individuos con impedimentos mentales o visuales y que no pueden “navegar el sistema”.*

2. Cualquier individuo con alguna incapacidad que necesite ayuda para levantar la silla de ruedas u otro aparato de ayuda para abordar el vehículo, y que además es capaz, con tal asistencia, de subir, navegar y desembarcar de cualquier vehículo, el cual es fácilmente accesible y usable para inválidos si el individuo desea viajar en una de las rutas del sistema durante las horas de operación del momento, o dentro de un período razonable, cuando dicho vehículo no está siendo usado para proporcionar transporte público designado en la ruta.

*La elegibilidad bajo esta categoría depende de la accesibilidad del vehículo y de las rutas. Una persona tiene derecho al servicio de paratrásito si el **vehículo** asignado a la ruta fija en la que el individuo desea viajar, no se encuentra disponible. **Todos los autobuses del DCTA están disponibles.***

3. Cualquier persona inválida que tienen una condición de específica relacionada a su incapacitación, la cual previene que este individuo viaje al lugar de abordaje o desembarque en tal sistema.

*Dos calificadores importantes para esta categoría están incluidos en las regulaciones. Primero, “la condición de incapacitación específica” debe de impedir a la persona a que use el sistema de ruta fija. Las condiciones, que hacen más dificultoso el ir o venir de los paradero, no otorgan elegibilidad. Segundo, las barreras arquitectónicas que no están bajo el control de la entidad pública y las barreras del medio ambiente, cuando se consideran solas, no se otorga elegibilidad. Sin embargo, si es que el viajar hacia o viajar desde un lugar de abordaje se hace imposible cuando todos estos factores se combinan con la incapacitación específica de la persona, se deberá suministrar el servicio paratrásito.*

### Elegibilidad Condicional

Algunas personas incapacitadas pueden usar el servicio del autobús de ruta fija, *Connect*, bajo ciertas circunstancias, pero no bajo ninguna otra. Por lo tanto, la elegibilidad para el servicio de *Access* será determinado viaje a viaje.

### Elegibilidad Temporal

Una persona con invalidez temporal puede usar el servicio de *Access* si su incapacidad no le permite usar el sistema de autobuses *Connect*, tal como se describe en las tres categorías de elegibilidad. Elegibilidad temporal se puede suministrar de acuerdo al tiempo recomendado por un profesional médico.

### Elegibilidad Estrictamente Limitada

El proceso de certificación limitara estrictamente la elegibilidad de paratransito del ADA a las personas que cumplen con la definición regulatoria de elegibilidad. Solamente aquellas personas quienes cumplen con la definición regulatoria pueden recibir documentación indicando si son “ADA Paratransit Eligible” (*Elegibles para el Paratransito del ADA*). Si las personas que con consideradas elegibles pueden usar el servicio de ruta fija bajo ciertas condiciones, la documentación que reciben indicará entonces las limitaciones/condiciones de su elegibilidad.

### **Access (No-ADA) Servicio de Elegibilidad**

Los individuos certificados para el servicio de Paratransito de ADA son automáticamente elegibles para programar viajes (No-ADA) en *Access* (viajes que o pueden empezar o terminar afuera de las tres cuartas ( $\frac{3}{4}$ ) partes de una milla del área de servicio del ADA). El DCTA aplica regulaciones del Federal Transit Administration “Half Fare” (*Administración Federal de Tránsito “Mitad de Precio*) para determinar la elegibilidad para el servicio de *Access* (No ADA). Los viajes en *Access* (No-ADA) se suministran solamente si hay exceso de capacidad en el sistema. Sin embargo, el DCTA se ha propuesto suministrar servicio a todos nuestros clientes de *Access* de acuerdo al Plan de Servicio.

Para tener derecho de viajar en *Access* (No-ADA), se deberá cumplir con uno de los siguientes requisitos:

1. Tener 65 años de edad o mayor;
2. Una persona “que por razones de enfermedad, lesiones, edad, malfuncionamiento congénito, u otras incapacidades temporales o de invalidez permanente (incluyendo a aquellos individuos que usan silla de ruedas o tienen capacidades semi ambulatorias), no pueden usar efectivamente, sin instalaciones especiales, planificación, o diseño, servicio de transporte masivo o instalaciones de transporte masivo;”
3. Titular de Medicare – cualquiera en posesión de una tarjeta de Medicare es elegible para viajar en *Access* (No ADA).

Los clientes entre las edades de 60-64 quienes fueron certificados anteriormente para usar los servicios de *Access* basados en edad con fecha efectiva del 1ro. de noviembre, 2007, seguirán siendo elegibles para viajes programados.

## II. PROCESO DE CERTIFICACION

El objetivo de este proceso es el de asegurarse que solamente la gente que cumple con el criterio regulatorio están consideradas elegibles para usar el Paratrásito del ADA y que solamente los individuos que cumplen con el criterio del ADA y/o la mitad de la tarifa del FTA están aprobados para programar los viajes en el *Access* (No ADA)

### Aplicación

Para usar el *Access*, se debe completar y enviar una aplicación. Se puede obtener una aplicación llamando a la Oficina de Operaciones del DCTA al (940) 243-0077 o se puede bajar de la Internet en la página [www.dcta.net](http://www.dcta.net). Los clientes que tengan problemas de audición TDD, pueden contactar nuestra oficina a través de nuestra línea de Southwestern Bell TDD (1-800-735-2989).

Aplicaciones completas incluyen:

1. Aplicación
2. Forma del Médico

No se revisará ninguna aplicación hasta que se reciban ambos documentos.

Después de recibir las aplicaciones **completadas**, las regulaciones del ADA permiten un máximo de 21 días para procesar las aplicaciones. El DCTA empezará a procesar las aplicaciones completadas en forma apropiada inmediatamente después de recibirlas. Solamente las aplicaciones que estén completadas y firmadas, las cuales pueden ser mandadas por correo o por fax, serán consideradas para su revisión. Los aplicantes recibirán una notificación por escrito sobre su elegibilidad, vía correo de los U.S.

Para los aplicantes con alguna incapacidad, un médico licenciado o un profesional certificado en servicios humanos que estén familiarizados con la condición del aplicante, deberá llenar la forma médica adjunta para prevenir demoras en la revisión de la aplicación. Ejemplos de profesionales licenciados o certificados en servicios humanos, incluyen:

Médico, Psiquiatra, Psicólogo, Asistente Social, Profesional de Rehabilitación, Terapeuta Físico/Ocupacional, Asistente de Médico, Enfermera Profesional, Enfermera Registrada.

Una vez que la aplicación está completada totalmente, el original firmado deberá enviarse por correo o fax a:

**DCTA**  
**1527 Mayhill Road, Building C**  
**Denton, TX 76208**  
**940-387-0829 (fax)**

## Determinación de Elegibilidad

El personal del DCTA determinará el estatus de la elegibilidad del pasajero basado en la información contenida en la aplicación y en la forma del médico. Se puede determinar si una persona puede ser elegible, temporalmente elegible, o condicionalmente elegible para ciertos viajes. El aplicante será notificado por escrito sobre la determinación de su elegibilidad. Una entrevista en persona puede ser necesaria para tomar dicha decisión. El DCTA suministrará transporte para cualquier entrevista en persona que se requiera.

Las personas que son elegibles para usar el **Paratransito Access del ADA**, consecuentemente califican para **tarifas gratuitas** en la ruta de servicio fijas del *Connect* del DCTA.

## Nota de Determinación Inicial

Al aplicante que es considerado elegible para el servicio del ADA se le enviará por correo (a la dirección impresa en la aplicación) la documentación de elegibilidad específicamente confirmando que la persona es “ADA Paratransit Eligible” (*Elegible para el Paratransito del ADA*). Esta elegibilidad califica al cliente para programar ambos viajes de paratransito del ADA gratuitos y viajes en el *Access* (No ADA). Un aplicante que está considerado ser elegible para programar viajes en el *Access* (No ADA), **solamente** recibirá documentación para dicho efecto. El documento incluirá el nombre del individuo elegible, el número de teléfono de las oficinas de operaciones del DCTA *Access*, una fecha de expiración de la elegibilidad, y condiciones y limitaciones de la elegibilidad del individuo incluyendo el uso de un cuidador personal (PCA). Si se determina que la persona no es elegible, una notificación por escrito explicará las razones específicas de lo encontrado. Todos los aplicantes tienen el derecho de apelar a la determinación inicial de elegibilidad.

## Proceso de Elegibilidad para Apelación

El proceso de elegibilidad para apelación de *Access* del DCTA es el siguiente:

- Las personas están permitidas de solicitar una apelación al DCTA *Access Appeal Panel* (AAP) (*Panel de Apelación del DCTA Access*) dentro de los sesenta (60) días de la decisión de elegibilidad inicial, empezando por la fecha en que el individuo recibe la notificación de la decisión inicial.
- Los apelantes tienen una oportunidad de ser escuchados en persona y de presentar información adicional y argumentos relacionados a su invalidez y la habilidad de usar el servicio de ruta fija *Connect*;
- El AAP escucha todas las apelaciones y la decisión del Panel es final.
- Los aplicantes serán notificados por escrito sobre la decisión de la apelación, o en un formato accesible si se solicita, y la notificación explicará la razón o razones de dicha decisión si elegibilidad es todavía negada.
- Los aplicantes deberán enviar su apelación por correo a la siguiente dirección:

**DCTA**  
**Access Appeal Panel**  
**1660 S. Stemmons Suite 250**  
**Lewisville, TX 75067**

- Si no se ha tomado una decisión sobre la apelación dentro de los treinta (30) días de la finalización del proceso, los individuos serán considerados “elegibles presuntamente” y se les suministrará el servicio del paratransito hasta que, y a menos que, se emita una decisión de negar la apelación.

### **Proceso de Re-certificación**

Los pasajeros estarán sujetos a una re-certificación individual cada tres años considerando desde la fecha en que son certificados. La re-certificación se realiza para asegurarse que las circunstancias no han cambiado o invalidado la elegibilidad del individuo. La re-certificación también asegura que los expedientes del DCTA son precisos y contienen la información actual. El DCTA se reserva el derecho de re-certificar la elegibilidad en cualquier momento.

### **III. PARAMETROS DE SERVICIOS**

El servicio de paratransito del ADA *Access*, el cual está aprobado en el Code of Federal Regulations (*Código de Regulaciones Federales*), capítulo 49 parte 37, se suministra en un área dentro de tres cuartos (3/4) de una milla en cualquier lado de cada ruta fija local. El servicio de paratransito de ADA está actualmente suministrado dentro de las ciudades de Denton y Lewisville debido a la operación de servicios *Connect* y los servicios de ruta fija del shuttle (autobús de transbordo) de la *Universidad de Nortexas* dentro de esas ciudades.

En adición a los servicios de paratransito del ADA, el DCTA suministra un servicio más amplio No ADA, de acuerdo a la demanda, a los ancianos y residentes inválidos que viven dentro de los límites de las ciudades miembros (Denton, Lewisville, Highland Village), así como también a otras ciudades dentro o parcialmente dentro del Condado de Denton, quienes tienen contrato con el DCTA para suministrarles estos servicios (actualmente Corinth). Este servicio más amplio no está sujeto al criterio de servicio gratuito del paratransito del ADA definido en el 49 CFR 37.

Los pasajeros certificados del *Access*, pueden programar viajes para empezar y terminar en cualquier parte de las siguientes ciudades:

- Denton
- Lewisville
- Highland Village
- Corinth

Los viajes de acuerdo a la demanda del *Access* (No ADA) se suministrarán de acuerdo del criterio de que al primero que llega se le atiende antes (first-come, first-served) y está sujeto a restricciones de capacidad.

### **Horas de Servicios:**

Las horas de servicio del *Access* del DCTA están concebidas para emular las del servicio local de rutas fijas. Las horas de servicio del *Access* (excluyendo feriados) para el área entera cuando el shuttle (autobús de transbordo) de la UNR opera en un horario limitado, son:

5:30 a.m. – 8:30 p.m. días de semana

9:00 a.m. – 6:00 p.m. sábados

Las horas de servicio del *Access* (excluyendo feriados) para Denton cuando el shuttle (autobús de transbordo) de la UNT opera un servicio completo:

5:30 a.m. – 10:30 p.m. lunes - jueves

5:30 a.m. – 8:30 p.m. viernes

7:30 a.m. – 6:30 p.m. sábados

El DCTA observa los siguientes feriados y no ofrece ningún servicio en:

- Año Nuevo
- Día de los Caídos
- Día de la Independencia
- Día del Trabajo
- Día de Acción de Gracias
- Navidad

## **IV. PROGRAMANDO UN VIAJE**

Un viaje en *Access* puede ser programado llamando al 940-243-0077 entre un (1) y siete (7) días adelantados a la fecha del viaje en cuestión. Se pueden hacer reservaciones entre las 8:00 a.m. y 5:00 p.m., de lunes a domingo. Los sábados, domingos y feriados, una máquina contestadora tomará los encargos. **Las solicitudes para servicios en el mismo día serán proporcionados si hay espacio disponible.**

**Los clientes recibirán una confirmación telefónica un día antes a su viaje programado.**

Se recomienda que los números de teléfonos que están en los expedientes del DCTA estén equipados con máquinas contestadoras. En caso que el DCTA no pudiera contactar a un pasajero debido a un número de teléfono equivocado en el expediente o debido a que no hay respuesta en un teléfono sin máquina contestadora, el pasajero aun sigue obligado a realizar el viaje programado. Para los viajes paratránsitos del ADA, el DCTA puede ofrecer horarios de viaje una hora antes o una hora después de la hora solicitada de viaje, tal como se encuentra establecido en el criterio de servicio de paratránsitos del ADA. Los viajes en el *Access* (No ADA) no están cubiertos bajo estos requisitos, por lo tanto el DCTA puede ofrecer horarios mayores de una hora antes o una hora después de la hora solicitada para estos viajes. Se hará cualquier esfuerzo para programar estos viajes dentro de una ventana de tiempo razonable.

Los clientes recibirán una llamada telefónica de confirmación el día anterior a su viaje programado. La hora de la confirmación del viaje puede ser diferente a la solicitada originalmente.

Los clientes recibirán un hora aproximada para su recojo. El chofer puede llegar hasta unos 15 minutos antes o 15 minutos después de su tiempo (30 minutos de la Ventana de Estar Listo), y se considera puntual para su viaje. Los clientes deberán estar listos para ir y esperar en un lugar donde puedan escuchar o ver cuando llega el vehículo. Si el vehículo de *Access* llega después de esos 30 minutos de la ventana de tiempo de espera, no se requerirá que el pasajero pague por ese viaje.

Si el vehículo falla en recoger al cliente dentro de una hora del viaje programado, el cliente tiene el derecho de solicitar un crédito por el viaje, llamando a la Oficina de Operaciones del DCTA. Una vez que se haya validado el viaje perdido, se le pondrá un crédito en el expediente del cliente para ser usado en una fecha futura.

### **Subscripción al Servicio**

De acuerdo a las Regulaciones del ADA, no más del 50 por ciento del servicio programado puede ser designado como Servicio de Subscripción. El DCTA se reserva el derecho de restringir y/o establecer prioridades del Servicio de Subscripción para mantener un máximo nivel del 50 por ciento. El Servicio de Subscripción está limitado a clientes que viajan al mismo sitio a la misma hora por lo menos tres veces por semana, por un periodo de noventa (90) días. El DCTA finalizará cualquier servicio de subscripción que es cancelado 50 por ciento o más del tiempo durante cualquier periodo de treinta (30) días, o si hay un patrón consistente de cancelaciones o ausencias sin previo aviso en cualquier parte de la subscripción.

## **V. REGLAS DE SERVICIO**

Los chóferes no están permitidos de entrar a las residencias u otros establecimientos para buscar a los pasajeros. Para evitar demorar a otros pasajeros, los chóferes solamente pueden esperar cinco minutos después que llegan antes de proceder nuevamente con su ruta. Un cliente será cargado con un "Ausencia sin Previo Aviso" si el vehículo llegó a recogerlo dentro de los 15 minutos antes o después de la hora estipulada, y el cliente no estaba listo para salir dentro de los cinco minutos.

Todos los pasajeros están requeridos de pagar la tarifa completa apenas abordan el vehículo. Si se usa un libro de pasajes prepagados, el cliente colocará el pasaje de ida en la caja de tarifas como pago justo. Los pasajeros permanecerán sentados y se les recomienda que ajusten sus cinturones de seguridad. Por motivos de seguridad, los chóferes no están permitidos de poner el vehículo en marcha hasta que todos los pasajeros estén bien sentados. Para la comodidad de todos los pasajeros a bordo, no se permite fumar, comer ni tomar.

Los operadores de los vehículos no están permitidos hacer cambios en horarios ni destinos sin la autoridad de la Oficina de Operaciones del DCTA.

Los operadores del DCTA proporcionan asistencia mínima a los pasajeros, pero dicha asistencia mínima NO INCLUYE:

- Asistir en el entrar y salir de la silla de ruedas
- Administrar medicamentos u oxígeno
- Asistir a pasajeros en sillas de ruedas a subir o bajar escaleras.
- Asistir con objetos excesivos (ejem. más de dos bolsas de comestibles)
- Asistir a los pasajeros a subir y bajar las rampas en las residencias o destinos

Si el pasajero necesita atención médica durante el viaje en el *Access*, se contactará a los profesionales médicos apropiados para su ayuda. Un pasajero de *Access* que requiere cuidado médico durante el tránsito debido a una condición inestable, puede que no sea elegible para obtener servicios durante este período de inestabilidad médica. **Access no es un servicio de transporte de emergencia médica.**

## VI. TARIFAS

La tarifa de ida para pasajeros e invitados, excluyendo a los Cuidadores Personales, es de \$2.50. Para la conveniencia de los clientes, se venden paquetes de 10 pasajes prepagados por \$25.00 cada uno. Llame al 940-243-0077 para mayor información o visítenos en-línea en la página [www.dcta.net](http://www.dcta.net).

La tarifa debe ser pagada al principio de cada viaje. Los pasajeros pagaran la tarifa con la cantidad exacta o con un pasaje del DCTA. El operador no aceptará cheques, salvo que sea para comprar un libro de pasajes. Los operadores no dan cambio.

## VII. PASAJEROS ACOMPAÑANTES

### Cuidadores Personales (PCA)

Un cuidador personal que requiere de viajar con el pasajero, puede viajar gratis. La necesidad de un PCA deberá ser indicado en la aplicación de la certificación para que esa persona pueda viajar gratuitamente. Los PCAs deben programar su viaje al mismo tiempo que el del cliente para poder reservar el espacio necesario en el vehículo. El origen y destino del cuidador personal debe ser el mismo que el del cliente.

### Invitados

Un cliente puede llevar a un invitado a que viaje con él o ella, y se permitirá que vayan otros invitados si hay espacio disponible. **Los invitados tienen que pagar la misma tarifa que cualquier pasajero del Access.** Los clientes deben reservar un espacio para su invitado, ya sea un niño o un adulto, a la hora de programar su viaje. Los invitados deberán ser recogidos y dejados en la misma dirección del cliente de *Access*. Los niños de 4 años de edad y menores, viajarán gratuitamente y deberán estar acompañados por un adulto.

## **Animales de Servicio**

Los perros guía y otros animales de servicio están permitidos en los vehículos del DCTA y se les permite acompañar a los pasajeros si esta necesidad está indicada en su expediente. Cuando se programe un viaje, los clientes deberán informar a *Access* si un animal de servicio los estará acompañando en el viaje.

## **Paquetes**

Los paquetes a bordo de los vehículos *Access* están limitados a dos bolsas de comestibles o de similar tamaño. Los operadores pueden ayudar a los pasajeros a cargar los dos paquetes al o fuera del vehículo si es que están en la misma vereda o área de espera donde el cliente aborda y desembarca del vehículo. El operador no puede cargar ningún paquete a la puerta. Los paquetes no deberán pesar más de 20 libras cada uno.

## **VIII. VISITANTES**

Los visitantes fuera de la ciudad que son elegibles al ADA, pueden usar el *Access* del DCTA si presentan la documentación apropiada. Los visitantes con incapacidades que no presentan la documentación de Elegibilidad de Paratránsito del ADA (*ADA Paratransit Eligibility*), se les pedirá presentar dicha documentación en el lugar de residencia así como de su incapacidad. El *Access* del DCTA aceptará una certificación de estos visitantes que no pueden usar el tránsito de ruta fija. El DCTA proporcionará servicio de *Access* por no más de 21 días consecutivos dentro de un periodo de 365 días. Los visitantes deberán contactar a la Oficina de Operaciones del DCTA de lunes a viernes, 8 a.m. – 5 p.m., al 940-243-0077 a más tardar una semana antes del servicio solicitado. Una vez que este trámite esté hecho, se pueden hacer reservaciones adelantadas de hasta 5 días antes.

## **IX. AUSENCIAS SIN PREVIO AVISO Y CANCELACIONES**

Los viajes que ya no son requeridos por el cliente, ya sean viajes simples o del servicio de suscripción, deberán ser cancelados antes de las 5:00 p.m. del día anterior al viaje programado. Los viajes cancelados antes de las 5:00 p.m. el día anterior al viaje programado, serán considerados como **Cancelación Adelantada**. Para cancelar un viaje, los clientes deberán llamar al 940-243-0077.

Los viajes programados perdidos afectan desfavorablemente tanto al suministro del servicio como a los otros usuarios del *Access*. Por ello, el DCTA ha implementado una serie de sanciones que se aplicarán en el caso de individuos que sistemáticamente pierden sus viajes programados.

Ausencias sin previo aviso y cancelaciones de viaje afectan desfavorablemente, tanto al suministro del servicio como a los otros usuarios del *Access*. Se aplicarán sanciones en el caso de individuos que sistemáticamente pierden su viaje programado.

### **Cancelaciones del mismo día (*Same Day*)**

Una cancelación del Mismo Día (*Same Day*) ocurre cuando un cliente cancela un viaje programado entre las 5:00 p.m. del día anterior hasta dos horas antes de la hora programada de recojo.

Dos (2) cancelaciones del Mismo Día (*Same Day*) dentro de un período de treinta (30) días serán cargados como una Ausencia sin Previo Aviso (*No-Show*).

### **Ausencias sin previo aviso (*No-Show*)**

Una ausencia sin previo aviso ocurre cuando el cliente falla en cancelar su viaje por lo menos dos horas antes de la hora prevista para recogerlo o abordar el vehículo de *Access* dentro de los 5 minutos después de que llega dentro de la ventana de tiempo para estar listo.

## **X. SUSPENSION DE SERVICIO**

Los pasajeros no deben participar en actividades o conducirse de tal manera que resulte en el mal uso del sistema, o reservar innecesariamente y/o usar espacio que de otra forma podría ser utilizado por gente que realmente necesita el servicio. Ejemplos de mal uso incluye, pero no están limitado a:

- Ausencia sin Previo Aviso para los viajes programados (No-Shows)
- Excesivas Cancelaciones del Mismo Día
- Involucrarse en una conducta perjudicial
- Falsificar justificación médica para obtener elegibilidad

**Las suspensiones no serán propuestas o implementadas por circunstancias que están fuera del control del pasajero.** Ejemplos de estas situaciones que no están bajo el control del pasajero son:

- Una emergencia personal repentina
- Una súbita enfermedad o empeoramiento de una
- La llegada tarde del vehículo
- Condiciones médicas que pueden causar conducta involuntaria (Ejem. El Síndrome Tourette - *Tourette's Syndrome*)

### **Suspensión de Servicio para los Ausentes sin Previo Aviso**

Porque los ausentes sin previo aviso tienen el potencial de afectar desfavorablemente a otros pasajeros, se impondrá un cargo en la tarifa por el segundo y tercer incidentes, la cual se tiene que pagar antes de que al pasajero se le permita viajar otra vez.

Dentro de cada período de 30 días, las siguientes multas se evaluarán para los ausentes sin previo aviso:

<b><u>Ocurrencia</u></b>	<b><u>Penalidad</u></b>
Primera	Advertencia verbal al cliente
Segunda	\$2.50 de tarifa y advertencia verbal al cliente
Tercera	\$2.50 de tarifa y advertencia escrita al cliente
Cuarta	Quince (15) días de suspensión de servicio o pago de \$25 de tarifa

**Los clientes que acumulen ocho (8) ausencias sin previo aviso dentro de un período de sesenta (60) días recibirán una suspensión de servicio por treinta (30) días.**

Las tarifas deberán ser pagadas cuando se hace el siguiente viaje en *Access*. Si esta tarifa no se paga antes o en el primer viaje programado después de la ausencia sin previo aviso, no se podrá programar ningún viaje futuro hasta que esta tarifa sea pagada.

Después de las cuarta y octava ocurrencias, el DCTA contactará al cliente en forma telefónica y se enviará una carta identificando el período de suspensión propuesto o la tarifa, y las razones por la multa. Los clientes que apelan a la suspensión propuesta pueden continuar viajando mientras que esperan la decisión legal de su apelación. Si la apelación es negada, la suspensión se hará efectiva a la fecha en que la apelación ha sido negada, estando pendiente la notificación final al cliente.

### **Suspensión de Servicio por Conducta Violenta, Interrupción Seria y/o Ilegal**

El servicio será suspendido inmediatamente por 30 días o hasta que se realice una audiencia para aquellos pasajeros que se involucran en conductas violentas, seriamente desfavorables o conducta ilegal. Esto incluye, pero no está limitado a:

- Amenazas de daño físico a otros pasajeros, chofer u otro personal de servicio.
- Asalto físico o agresión al chofer u otros pasajeros.
- Abuso verbal, intimidación o altercado con el chofer u otros pasajeros.
- Acoso ilegal al chofer u otros pasajeros, incluyendo, pero no limitado a conductas inoportunas verbales o no verbales, o conductas físicas con connotación sexual o racial.
- Uso no autorizado o daño intencionado al equipo del vehículo.
- Fumar cuando se está a bordo del vehículo.
- Violar las reglas de viajar en auto repetidamente, incluyendo las de fumar en el vehículo, pararse cuando el vehículo está en movimiento, comer o beber en el vehículo sin una razón médica válida, pintarrapear el equipo o rehusar cumplir con los otros requisitos de servicio especificados en las políticas incluidas en este documento.
- Falla de mantener estándares razonablemente aceptables de higiene personal, los que podrían interferir con la operación segura del vehículo por el chofer o con el uso por otros pasajeros. Cualquier otra conducta criminal definida en y/o prohibida por el Código Penal de Texas (*Texas Penal Code*).

Los clientes que son suspendidos del servicio por exhibir conducta violenta o seriamente perjudicial y/o conducta ilegal, serán contactados por la Administración del DCTA para investigar la presunta situación o incidente. Si el DCTA determina que la conducta del cliente

es perjudicial o violenta, el cliente recibirá una nota escrita por el DCTA explicando las razones por la suspensión.

**Nota:** Los clientes que participen en abuso físico o causen lesiones físicas a otros pasajeros u operadores, podrán estar sujetos a una suspensión inmediata y permanente, y posible acusación criminal.

La persona tendrá 10 días calendarios desde la fecha de la presunta suspensión para enviar al DCTA una solicitud de apelación. El o ella (o su representante) incluirán una explicación escrita de la razón por la cual dicha suspensión no se deberá imponer. Los clientes que apelan a una suspensión basados en conducta seriamente perjudicial o violenta, no podrán continuar viajando hasta que el Comité de Apelaciones de *Access* (*Access Appeal Committee*) emita una decisión escrita sobre el caso. Sin embargo, el DCTA puede requerir del cliente que viaje con un Cuidador Personal (PCA) si se establece que la conducta del cliente posa una significativa amenaza potencial de daño a otros pasajeros o al chofer. Si dicha conducta continúa y el cuidador personal (PCA) no puede prevenir futuras instancias de este tipo de conducta, y el cliente continúa presentando un problema potencial de seguridad, el servicio para este cliente será descontinuado.

### **Proceso de Apelación de la Suspensión de Servicio**

Un cliente que disputa la base de la suspensión de servicios puede solicitar una audiencia llamando o escribiendo al DCTA a:

**DCTA**  
**Access Appeal Panel**  
**1660 S. Stemmons Suite 250**  
**Lewisville, TX 75067**  
**972-221-4600**  
**972-221-4601 (fax)**

1. Antes que la sanción sea impuesta, el individuo tiene la opción de apelar la(s) sanción(es). El Panel de Apelación de *Access* - AAP (*The Access Appeal Panel*) tendrá la última palabra en todas las apelaciones.
2. Una vez que el individuo solicite una apelación, el AAP escuchará todas las violaciones actuales. Por ejemplo, supongamos que un individuo apela una sanción para el 2 de mayo y la apelación no puede ser escuchada hasta el 17 de mayo, y mientras tanto este individuo incurre en tres ausencias sin previo aviso adicionales, entonces todas las violaciones serán escuchadas durante la misma sesión.
3. Antes que el servicio sea suspendido, el individuo tendrá la oportunidad de ser escuchado y de presentar información justificando sus ausencias sin previo aviso.
4. El servicio de *Access* no será suspendido mientras una apelación esté en consideración.

5. El DCTA notificará al individuo por escrito sobre la resolución del AAP en todas las apelaciones. Esta notificación resume la resolución y las razones que la soportan. Se le informará al apelante sobre la decisión tomada dentro de los 30 días de la fecha de la solicitud de apelación.
6. Una vez que el individuo haya sido informado de la resolución, las sanciones serán desechadas o impuestas al día siguiente del servicio.
7. El DCTA requiere que las apelaciones sobre suspensiones de servicio debido a excesivas ausencias sin previo aviso, sean presentadas dentro de los 60 días de la ocurrencia. Las apelaciones sobre la suspensión de servicio debido a conducta violenta, seriamente perjudicial y/o ilegal deberán ser hechas dentro de los 10 días de la ocurrencia.
8. Las resoluciones del AAP son finales.

## **XI. DEFINICIONES DE TERMINOS USADOS**

**Servicio de Paratrásito ADA** – El servicio de paratrásitos del ADA es proporcionado como un complemento para el servicio de rutas fijas para aquellos individuos que no están en la capacidad de viajar en este tipo de servicios debido a alguna incapacidad. El servicio del ADA se requiere dentro de las tres cuartos (3/4) de una milla en cada lado de cada ruta fija local. El servicio de paratrásitos del ADA es gratuito en el sentido que está diseñado para ser equivalente al servicio local de ruta fija y permitir a aquellas personas inválidas a que tengan las mismas oportunidades de usar transporte público.

**Cancelación Adelantada** – Los viajes cancelados antes de las 5:00 p.m. el día anterior al viaje programado.

**Servicio de Repuesta de Acuerdo a la Demanda** – Servicio de ruta no fija utilizando vans o autobuses con pasajeros abordando y apeándose a horas pre-convenidas en lugares que están dentro del área de servicio del sistema.

**Servicio de Ruta Local Fija** – El servicio de autobús proporcionado en un horario fijo en una ruta pre-establecida con paradas frecuentes a lo largo de la ruta que opera tanto en horas de mayor demanda y de menor demanda. Todos los vehículos del DCTA en rutas fijas tienen acceso para las sillas de rueda y tienen espacio designado para la gente inválida y anciana. El DCTA anima a las personas con incapacidades a que usen el servicio local de rutas fijas (conocido como *Connect*).

**Aparato de Movilidad** – Un mecanismo tal como una silla de ruedas, un bastón o un escúter (a motor), diseñado a ayudar a personas con impedimentos de movilidad. Pueden ser operados manualmente o con motor.

**Ausencias sin Previo Aviso** – Una ausencia sin previo aviso ocurre cuando un cliente falla en cancelar su viaje por lo menos dos horas antes de la hora de recojo programada o de abordar el vehículo de Access dentro de los cinco minutos después que llega dentro de la venta de tiempo para estar listo. De acuerdo a las regulaciones del ADA, los clientes que muestran un patrón y práctica de viajes programado perdidos, pueden ser suspendidos por un período de tiempo razonable.

**Paratransito** – Un servicio de transporte comparable que es requerido por el ADA para individuos inválidos y que no están en capacidad de usar sistemas de transporte con rutas fijas.

**Cuidador Personal (PCA)** – Un individuo que acompaña a un pasajero de Access para asistirlo en el uso de este servicio.

**Ventana de Tiempo de Espera** – Una ventana de 30 minutos, 15 minutos antes y 15 minutos después de la hora de recojo, en la que el cliente debe estar listo para ser recogido.

**Cancelaciones el Mismo Día** – Cancelaciones del mismo día ocurre cuando el cliente cancela un viaje programado entre las 5 p.m. del día anterior al viaje, hasta dos horas antes de la hora de recojo..

**Animales de Servicio** – Los animales que están entrenados individualmente para realizar tareas para las personas invalidas –tal como guiar a las personas que son ciegas o tienen visión pobre, alertar a las personas que son sordas, jalar sillas de rueda, alertar a las personas que están teniendo un ataque o apoplejía, o realiza otras tareas especiales. Los animales de servicio son animales de trabajo, no mascotas.

**Subscripción de Servicio** – una orden continua de pasajeros que viajan al mismo lugar a la misma hora, por lo menos tres veces a la semana por un mínimo de un período de 90 días.

**Silla de Ruedas** – Ayuda de movilidad que pertenece a cualquier clase de aparatos de tres o cuatro ruedas, usable en el interior, diseñada y usada por individuos que tienen impedimentos de movilidad, ya sean operadas manualmente o con motor.