

GUÍA DEL PASAJERO DE RTC ACCESS (Julio 2024)

SERVICIO DE TRANSPORTE ADA DE LA COMISIÓN DE TRANSPORTE REGIONAL DEL CONDADO DE WASHOE PARA EL ÁREA DE RENO/SPARKS

La Ley de Americanos con Discapacidades (ADA, *por sus siglas en inglés*) es una ley de derechos civiles que se aprobó en 1990. Una parte importante de esta ley garantiza la protección de los derechos civiles y el acceso a los servicios de transporte público para personas con discapacidades calificadas. La ley ADA estableció reglamentos que requieren que las jurisdicciones proporcionen las mismas oportunidades de transporte público, tanto a las personas con discapacidades, como a las que no las tienen.

Para lograr esto, se proporciona un servicio de autobús complementario (paralelo) (conocido como para-transporte) a aquellas personas con discapacidades que no pueden usar el servicio de ruta fija, ya sea parte del tiempo o todo el tiempo (los reglamentos de para-transporte ADA pueden encontrarse en los reglamentos CFR Sección 49, Parte 37).

El servicio complementario de la ley ADA se aplica a las líneas de autobús de ruta fija “estándar” o “regular”. No incluye servicio compartido de autobús o el servicio de tren, el servicio contratado por teléfono (FlexRIDE), rutas de paradas limitadas, el servicio expreso o el servicio de ruta flexible.

La ley ADA define una discapacidad, con respecto a un individuo, como un impedimento físico o mental que limita sustancialmente una o más actividades importantes de la vida (como cuidar de uno mismo, realizar tareas manuales, caminar, ver, oír, hablar, respirar, aprender y trabajar). La mera presencia de una discapacidad no hace que una persona sea elegible para el servicio de para-transporte RTC ACCESS.

La versión digital de esta guía se puede conseguir y descargar en el sitio www.rtcwashoe.com. Si usted necesita este documento en un formato alternativo (como chino, español o tagalo), favor de comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente de RTC llamando al teléfono 775-348-0477.

RESUMEN DE SERVICIOS

El servicio RTC ACCESS es una forma de transporte público. Ofrecemos un servicio de viaje compartido para personas con discapacidad que, por su condición, no pueden utilizar un autobús regular. No somos como servicio de taxi particular y la persona debe llamar para programar su viaje con uno a tres días de anticipación. El tiempo de viaje será similar al tiempo de viaje en un autobús de ruta fija RTC RIDE. Probablemente la persona no irá directamente a su destino porque primero será necesario recoger o dejar a otros pasajeros.

Para poder recibir este servicio, todos los pasajeros de RTC ACCESS deben estar certificados a través de un proceso de elegibilidad. Para obtener detalles específicos sobre los requisitos de elegibilidad y cómo solicitarlos, comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente de RTC al teléfono 775-348-0477 o en línea en el sitio www.rtcwashoe.com.

Una persona puede probablemente recibir algún nivel de elegibilidad de servicio para-transporte RTC ACCESS si está imposibilitada funcionalmente para utilizar el servicio de ruta fija de RTC (RTC RIDE), específicamente debido a una discapacidad. Si una persona con alguna discapacidad puede razonablemente utilizar el servicio de autobús de ruta fija RTC RIDE, debe utilizarlo.

RTC ACCESS utiliza una combinación de tipos de vehículos y proveedores de servicios para brindar el mejor servicio posible al público. RTC ACCESS contrata con otros proveedores de servicios de transporte. El agente de reservaciones de RTC ACCESS no puede dar informes sobre qué tipo de vehículo se utilizará para su viaje. Todos los vehículos utilizados para este servicio deben mostrar un anuncio de RTC ACCESS. Si usted no ve el anuncio, pídale al operador del vehículo que se lo muestre.

RTC ACCESS proporciona servicio de para-transporte para complementar el servicio de autobús de ruta fija de RTC (RTC RIDE) con horas, días y áreas de servicio similares. RTC ACCESS proporciona servicio en un área de 3/4 de milla del servicio regular de RTC de ruta fija.

NOTA IMPORTANTE: Los cambios en el servicio de autobús de RTC RIDE que afectan el área, días y horas de servicio, afectarán directamente el área, días y horas de servicio de RTC ACCESS.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| SERVICIO DE PUERTA A PUERTA | 1 |
| ÁREA DE SERVICIO..... | 1 |
| HORAS DE SERVICIO..... | 2 |
| TARIFAS..... | 2 |
| RESERVACIÓN DE VIAJE..... | 4 |
| SERVICIO DE VIAJE POR SUSCRIPCIÓN..... | 8 |
| VIAJES PENDIENTES - VIAJES MÉDICOS DE REGRESO SOLAMENTE..... | 10 |
| ASISTENTES, ACOMPAÑANTES Y NIÑOS..... | 10 |
| SILLA DE RUEDAS Y DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD..... | 11 |
| MASCOTAS DE SERVICIO..... | 14 |
| PARA TRANSPORTAR ARTÍCULOS DEL PASAJERO..... | 14 |
| RESPONSABILIDADES DEL PASAJERO DE RTC ACCESS..... | 14 |
| RESPONSABILIDADES DEL OPERADOR DEL VEHÍCULO RTC ACCESS..... | 16 |
| POLÍTICA DE AUSENCIAS O CANCELACIÓN DE ÚLTIMO MOMENTO..... | 17 |
| COMPORTAMIENTO DE LOS PASAJEROS, INFRACCIÓN DE REGLAMENTOS..... | 20 |
| PROCESO DE APELACIÓN DE UNA SUSPENSIÓN..... | 23 |
| INFORMACIÓN DE CONTACTO DE RTC ACCESS..... | 26 |

SERVICIO DE PUERTA A PUERTA

Donde inicia el viaje, el operador del vehículo ayudará al pasajero desde la puerta exterior del edificio hacia el vehículo y lo ayudará a subir.

Donde termina el viaje, el operador del vehículo ayudará al pasajero a bajar del vehículo y lo acompañará a la puerta exterior a donde se dirige.

El operador del vehículo no puede brindar un servicio que exceda el de puerta a puerta si se requiere que el operador tenga que:

- Alejarse del vehículo por períodos prolongados de tiempo (más de cinco (5) minutos)
- Perder de vista el vehículo
- Tomar acciones que sean claramente inseguras (retroceder el vehículo a distancia de más de la longitud de un auto, ingresar a una zona de cochera, cruzar una calle, etc.)
- Dejar a los demás pasajeros desatendidos
- Ir más allá de la planta baja de un edificio
- Ayudar a una persona en silla de ruedas a subir más de un escalón
- Abrir la cerradura de la puerta de un edificio
- Atravesar la puerta de una residencia
- Cualquier otra actividad prohibida anotada en la sección "RESPONSABILIDADES DEL OPERADOR DEL VEHÍCULO RTC ACCESS" que se encuentra en esta guía

ÁREA DE SERVICIO

La empresa RTC proporciona el servicio de para-transporte dentro del área de servicio RTC ADA. El origen y destino del viaje deben quedar dentro de 3/4 de milla de la ruta fija del servicio RTC RIDE. Si una ruta fija regular no está en operación en una zona particular a una hora particular del día, RTC ACCESS tampoco tendrá operación en esa zona.

Los mapas interactivos del área de servicio ADA están disponibles en el sitio de RTC en www.rtcwashoe.com seleccionando el enlace *Paratransit and Accessibility* en la página principal de Transporte Público.

HORAS DE SERVICIO

El servicio RTC ACCESS opera los mismos días y durante las mismas horas que el servicio de ruta fija RTC RIDE. Los cambios anuales que impactan el área de servicio, los días de servicio o las horas de servicio en RTC RIDE afectarán directamente el área de servicio, los días de servicio y las horas de servicio de RTC ACCESS. Antes de cualquier cambio en el servicio, se llevan a cabo audiencias públicas para pedir la opinión de los clientes. Visite el sitio de RTC en www.rtcwashoe.com para obtener más información sobre estas audiencias públicas.

TARIFAS

Todos los pasajeros de RTC ACCESS, sin importar la edad, deben pagar la tarifa apropiada para recibir el servicio. Esto es consistente con todos los pasajeros que viajan en el sistema de ruta fija de RTC.

Los acompañantes deben pagar la misma tarifa que pagan las personas elegibles para el servicio de para-transporte ADA a los que acompañan, a menos que el acompañante tenga cinco (5) años de edad o menos. Los acompañantes que viajan como Asistentes de Cuidado Personal (“asistente”) no se les cobrará por el servicio de para-transporte.

El uso, la producción o la distribución de medios fraudulentos de boletos, así como el uso de pases de otros pasajeros, son motivo para la suspensión del servicio y pueden resultar en la terminación del servicio y posible procesamiento.

Los operadores de RTC ACCESS no tienen permitido aceptar propinas o regalos por su servicio. Si desea mostrar su gratitud, usted puede compartir una palabra amable con ellos o enviar un cumplido formal a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente de RTC al teléfono 775-348-0477.

Según los reglamentos de la ley ADA, las tarifas de RTC ACCESS no excederán el doble de la tarifa del servicio de ruta fija. La tarifa actual de ida es de \$3.00 y se paga con un boleto de papel de RTC ACCESS o con un boleto digital disponible en su Teléfono Inteligente.

Si bien los boletos de RTC ACCESS se pueden comprar con anticipación en la aplicación para Teléfonos Inteligentes, no active su boleto hasta que

llegue el vehículo. Los boletos de Teléfono Inteligente sólo son válidos durante 90 minutos después de su activación.

Cómo pagar su tarifa:

Los boletos de RTC ACCESS se utilizan para pagar tarifas de RTC ACCESS y se venden en libretas de 10 viajes por \$30.00 o un boleto de viaje sencillo por \$3.00 o boletos digitales que se pueden comprar a través de su Teléfono Inteligente. Cualquiera puede comprar boletos de RTC ACCESS, pero para viajar, la persona debe tener una identificación válida de RTC ACCESS. Los conductores no venden boletos ni aceptan efectivo ni propinas.

Los boletos de RTC ACCESS pueden comprarse de varias maneras:

- En los diferentes módulos de boletos que se proporcionan con la carta de determinación de RTC ACCESS. Los módulos de boletos solamente venden libretas de 10 viajes
- Los boletos se pueden comprar en las máquinas dispensadoras de boletos en la estación RTC 4th Street, 200 E. 4th Street en el centro de Reno o en RTC Centennial Plaza, 1421 Victorian Avenue en el centro de Sparks
- En el sitio de la red de RTC (www.rtcwashoe.com)
- En su Teléfono Inteligente (visite el sitio www.tokentransit.com para obtener más detalles)

Para conocer las tarifas actuales, una lista completa de puntos de venta de boletos o para obtener más detalles sobre la compra de boletos mediante cualquiera de los métodos anteriores, visite el sitio www.rtcwashoe.com o llame al Servicio de Atención al Cliente de RTC al teléfono 775-348-0477.

Para usar los autobuses de ruta fija RTC RIDE:

Su tarjeta de identificación RTC ACCESS le permite viajar en los autobuses de ruta fija RTC RIDE por 75¢. Simplemente muestre al operador su identificación de RTC ACCESS cuando suba al autobús. Los asistentes viajan gratis en la ruta fija de RTC RIDE cuando acompañan a alguien que tenga "Asistente autorizado" en su tarjeta de identificación de RTC ACCESS.

RESERVACIÓN DE VIAJE

Los pasajeros elegibles pueden comenzar a utilizar el servicio RTC ACCESS inmediatamente una vez aprobados. Los agentes de Reservación de Viajes de RTC ACCESS pueden ayudarle a programar su viaje llamando al teléfono 775-348-5438 con uno a tres días de anticipación. Los viajes solamente se programan por medio de una reservación con RTC ACCESS. Los conductores no pueden reservar, cancelar o modificar viajes para el pasajero. Si usted tiene una emergencia médica, llame al 911, no llame al servicio de RTC ACCESS.

Horario para hacer las reservaciones de viajes:

Los 7 días de la semana de 8:00 am a 5:00 pm

Para hacer una reservación

Cuando llame a la línea de reservaciones para programar su viaje con RTC ACCESS, el agente intentará acomodar su solicitud lo más cerca posible a la hora solicitada. Sin embargo, el servicio ADA permite que los viajes se programen con un margen de una hora (antes o después) de la hora solicitada. Esto significa que el tiempo exacto solicitado puede no estar disponible y, por lo tanto, no está garantizado.

Los viajes se programarán con un período de tiempo llamado margen de preparación de 20 minutos. Por ejemplo, si usted solicita que lo recojan a las 10:00 am, RTC ACCESS lo recogerá entre las 10:00 am y las 10:20 am. RTC ACCESS llega a tiempo si llegan dentro de ese plazo. Este margen de preparación de 20 minutos será el tiempo durante el cual un pasajero puede esperar que se le recoja.

Cuando usted llame para hacer su reservación, tenga a la mano lo siguiente:

- Su nombre, el número de identificación de RTC ACCESS, su número de teléfono y el número de personas que viajan
- El día y fecha en que desea viajar
- La hora de su viaje que incluye la hora de llegada; SI USTED TIENE UNA CITA, DEBE DAR LA HORA DE LA CITA

- La dirección a donde se le va a recoger, el número de apartamento y ciudad, junto con cualquier otra información adicional sobre la información de salida y de llegada (nombre de la empresa, número de edificio, código de puerta, nombre del complejo de apartamentos, edificio de oficinas, tienda de abarrotes, etc.)
- Cualquier otra información que ayude al operador del vehículo a ubicar donde se encuentra usted
- Información sobre sus necesidades especiales (Por ejemplo, si tiene una discapacidad visual, utiliza un andador o una silla de ruedas o viaja con un asistente o una mascota de servicio)

No se puede conceder una solicitud para un operador o proveedor de servicio específico. Esto permite que RTC ACCESS utilice diversos vehículos por medio de varios proveedores de servicios.

Confirmación de viajes:

Al reservar viajes a través de un agente de reservación, cada viaje se volverá a leer al cliente para confirmar que los datos se tomaron correctamente. Se recomienda a los pasajeros que tomen nota de los detalles del viaje para realizar un seguimiento de sus próximos viajes.

Además, es posible que estén disponibles itinerarios de viaje para el día siguiente (proporcionados por el servicio automatizado). Los pasajeros interesados en este servicio deben solicitar la inscripción al servicio automatizado con un agente de reservaciones al teléfono 775-348-5438.

Cómo realizar sus viajes con RTC ACCESS:

El servicio RTC ACCESS utiliza diversos vehículos y proveedores para proporcionar el mejor servicio posible. Los proveedores de servicios operan vehículos con el logotipo de RTC ACCESS. Cuando estos vehículos están al límite de su capacidad, se recurre a proveedores de servicios alternos.

Los pasajeros deben estar listos para partir en cualquier momento durante el margen de tiempo disponible para su viaje cuando llegue el vehículo. El conductor puede esperar hasta cinco (5) minutos una vez que llegue a recogerle. Si el conductor llega temprano, deberá esperar hasta que

comience el tiempo del margen de su horario y luego darle cinco (5) minutos para que el pasajero aborde.

Para conocer los tiempos disponibles de llegada del vehículo, favor de llamar a Reservación de Viajes de RTC ACCESS al teléfono 775-348-5438.

RTC ACCESS no puede hacer cambios a los viajes el mismo día en que se va a viajar.

Para cancelar un viaje:

La cancelación de viajes es una gran fuente de ineficiencia del sistema. Cancele los viajes con la mayor anticipación posible para que los viajes puedan estar disponibles para otros pasajeros de RTC ACCESS.

Al cancelar un viaje, recuerde cancelar cualquier otro viaje innecesario subsecuente (incluyendo los viajes de regreso), ya que no se cancelan automáticamente.

Los pasajeros pueden cancelar sus viajes de la siguiente manera:

- Por medio del sistema de teléfono automatizado al 775-348-5438, seleccionando la opción 3
- Con un agente de reservaciones RTC ACCESS al 775-348-5438, seleccionando la opción 1 (disponible los 7 días de la semana de 8 am a 5 pm)
- Por medio de la Aplicación Móvil RTC ACCESS

Los pasajeros que necesiten cancelar un viaje el día del servicio deben hacerlo al menos una hora antes del inicio del margen de 20 minutos de su viaje para evitar una penalidad por cancelación de último momento. La penalidad por cancelación de último momento es equivalente a una penalidad por ausencia. Consulte la sección “POLÍTICA DE AUSENCIAS O CANCELACIÓN DE ÚLTIMO MOMENTO” de esta guía.

Horarios para recoger y dejar pasajeros:

Los horarios de viaje de RTC ACCESS usan un margen de 20 minutos para recoger a los pasajeros. Los pasajeros deben estar listos para abordar el vehículo a los cinco minutos de su llegada, pero pueden abordar antes.

Si el pasajero no aborda el vehículo a los cinco minutos de su llegada, podrá tener una penalidad por ausencia.

Los pasajeros no están obligados a abordar un vehículo si llega antes de que inicie el margen de espera de los 20 minutos y los cinco minutos para abordar el vehículo no inician hasta el comienzo del tiempo designado de los 20 minutos.

Si el vehículo no llega una vez que pasan los 20 minutos de margen, los pasajeros deben llamar al agente de reservación de RTC ACCESS al teléfono 775-348-5438.

Lugares para recoger y dejar pasajeros:

Los operadores de vehículos están autorizados para recoger y dejar pasajeros solamente en el lugar programado para el viaje.

Los pasajeros deben esperar su viaje en el lugar programado o correr el riesgo de que se le considere como una ausencia. Consulte la sección “POLÍTICA DE AUSENCIAS O CANCELACIÓN DE ÚLTIMO MOMENTO” de esta guía.

Los operadores de vehículos no pueden perder de vista el vehículo ni usar escaleras (interiores o exteriores) más allá del primer piso de un edificio cuando ayuden a un pasajero. RTC no permite que los operadores ingresen a la casa de un pasajero, ya sea que se encuentre cerrada con llave o no.

Áreas designadas para recoger pasajeros:

Las grandes instalaciones, como hospitales, centros comerciales, escuelas o edificios de oficinas, suelen tener áreas designadas para recoger y dejar pasajeros de RTC ACCESS. El área designada se explicará a los pasajeros al momento de realizar su reservación para uno de estos lugares. Estas instalaciones se evalúan periódicamente para garantizar la máxima seguridad y accesibilidad y son las únicas áreas autorizadas en estas instalaciones. Las áreas designadas consistentes permiten a los pasajeros tener un lugar confiable, seguro, cómodo y eficiente para esperar su viaje con RTC ACCESS.

Al llegar a su destino:

Los pasajeros deben permanecer sentados con el cinturón de seguridad abrochado hasta que el vehículo se detenga por completo y el operador del vehículo indique que es seguro bajar del mismo. El operador del vehículo ayudará al pasajero a bajar del vehículo.

SERVICIO DE VIAJE POR SUSCRIPCIÓN

Si los pasajeros viajan al mismo lugar al menos una vez por semana (el mismo día y a la misma hora), pueden ser elegibles para recibir el "Servicio de viaje por suscripción", en el que automáticamente se hace una reservación permanente para los viajes aprobados.

Los viajes por suscripción pueden ayudar a aumentar la consistencia del horario de un pasajero, pero no serán una garantía de una hora de viaje exacta, de un operador de vehículo, de un proveedor de servicios específico o de un tipo de vehículo específico. Para solicitar o realizar cambios en el servicio de viaje por suscripción, comuníquese con el agente de reservación RTC ACCESS al teléfono 775-348-5438.

Para pedir el servicio de viaje por suscripción:

El servicio de viaje por suscripción se ofrece según el espacio disponible y no siempre está disponible cuando se envía una solicitud. Los pasajeros deben continuar reservando viajes con el agente de reservaciones de RTC ACCESS hasta que se apruebe o se niegue la solicitud de servicio de viaje por suscripción.

Para hacer cambios en un viaje por suscripción:

Si es necesario realizar algún cambio en un viaje por suscripción (por ejemplo, si el pasajero se cambia de casa), se debe cancelar la suscripción anterior y se debe enviar una nueva solicitud.

Para poner un viaje por suscripción en espera temporalmente:

Los pasajeros pueden solicitar que un viaje por suscripción se suspenda temporalmente (hasta 30 días) para acomodar tiempo de vacaciones, etc. Si la solicitud de suspensión dura más de 30 días, el viaje por suscripción debe cancelarse y presentarse una nueva solicitud.

Para cancelar un viaje por suscripción de manera permanente:

Si el pasajero ya no necesita el viaje por suscripción, debe notificar a RTC ACCESS lo antes posible a la fecha en que la suscripción será cancelada. Hasta que el pasajero reciba la confirmación de que se hizo la cancelación, debe continuar cancelando viajes individuales para evitar penalidades por una ausencia o cancelación de último momento.

Para cancelar un viaje por suscripción para un día (o días) específico

Los pasajeros deben cancelar cualquier viaje individual innecesario con el agente de reservaciones RTC ACCESS con la mayor anticipación posible, pero a más tardar una (1) hora antes de la hora programada, para evitar penalidades por una ausencia o cancelación de último momento.

El servicio de viaje por suscripción se cancela automáticamente en días festivos de RTC (excepto los viajes de suscripción por diálisis):

Los pasajeros que aún necesiten viajar en un festivo de RTC, deben programar su viaje con el agente de reservaciones de RTC ACCESS, de uno a tres días de anticipación para programar un viaje que reemplazará el viaje por suscripción cancelado.

Días festivos de RTC:

- Día de Año Nuevo
- Día de Martín Luther Jr.
- Día del Presidente
- Día Memorial
- Día del 16 de junio
- Día de la Independencia
- Día del Trabajo
- Día de Nevada
- Día de los Veteranos
- Día de Acción de Gracias
- Día de la Familia (el día después del Día de Acción de Gracias)
- Día de Navidad

Los días festivos que caen en fin de semana, pero que se observan un viernes o un lunes, resultarán en la cancelación de los viajes por suscripción en el día festivo observado Y TAMBIÉN en el día festivo real.

VIAJES PENDIENTES - VIAJES MÉDICOS DE REGRESO SOLAMENTE

RTC ACCESS ofrece viajes pendientes de regreso programados con anticipación desde las instalaciones médicas a su casa por el doble de la tarifa regular usando 2 boletos de RTC ACCESS de papel o de Teléfono Inteligente. Los viajes pendientes de regreso se programan en el momento en que se hace la reservación.

Estos viajes son para personas que no saben a qué hora estarán listas después de sus citas médicas y desean llamar después de la cita para que se les recoja. RTC ACCESS lo recogerá dentro de una hora después de recibir la notificación de que está listo. Si el vehículo llega después de hora, el pasajero solamente paga la tarifa regular.

Tenga en cuenta que el período de preparación de 20 minutos también se aplica a los viajes de regreso pendientes.

ASISTENTES, ACOMPAÑANTES Y NIÑOS

Los asistentes son personas designadas para el cuidado de otros que necesitan algunos pasajeros. Solamente personas responsables podrán ser asistentes. Los asistentes viajan gratis en RTC ACCESS cuando acompañan a pasajeros que tienen "Asistente autorizado" en sus tarjetas de identificación de RTC ACCESS. Es responsabilidad del pasajero hacer arreglos para que un asistente le ayude.

Los acompañantes pueden ser amigos, familiares u otras personas importantes (de cualquier edad) que pueden viajar en RTC ACCESS con el pasajero. Si hay más de un acompañante, podrán viajar según el espacio disponible. Los acompañantes mayores de 5 años pagan la misma tarifa que el pasajero elegible.

Los niños deben ir acompañados por un adulto mientras viajan en RTC ACCESS. Los niños que pesen 60 libras o menos deben viajar en un asiento de seguridad aprobado proporcionado por el adulto asistente. Los niños no pueden viajar en las piernas de un pasajero. El adulto pasajero es responsable de asegurar el asiento de seguridad para niños y de subir y bajar del vehículo, tanto al niño, como a su asiento.

Requisitos para el pasajero asistente:

Los pasajeros deberán viajar con un asistente bajo las siguientes condiciones:

- Si el pasajero es menor de cinco años de edad
- Si se ha hecho una determinación profesional de que un pasajero siempre debe tener un asistente porque representa un peligro para sí mismo
- Si el pasajero ha sido identificado por el equipo de elegibilidad de RTC ACCESS como persona que necesita un asistente por razones de seguridad
- Si el pasajero con necesidad de asistencia temporal o inesperada no puede recibirla por el operador del vehículo
- Si el pasajero no puede quedarse desatendido y viaja a un lugar donde nadie está presente para recibirlo

Los pasajeros de RTC ACCESS que requieran atención médica durante el viaje debido a una condición médica inestable, no podrán ser elegibles para el servicio durante el período de inestabilidad médica. RTC ACCESS es un servicio de transporte público que no brinda servicios de transporte médico de emergencia.

Los pasajeros que necesiten viajar con un asistente deberán documentar esta información con RTC ACCESS durante el proceso de determinación de elegibilidad.

SILLAS DE RUEDAS Y DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD

Los vehículos RTC ACCESS pueden acomodar de forma segura una variedad de dispositivos de movilidad. Los dispositivos de movilidad se anotan en todas las cuentas de los pasajeros y los pasajeros siempre deben actualizar al servicio de RTC ACCESS cuando haya un cambio o se agregue un dispositivo de movilidad. Esto permite que RTC ACCESS envíe el tipo de vehículo apropiado para el viaje y también que pueda reservar suficiente espacio a bordo para los pasajeros y sus dispositivos de movilidad.

RTC ACCESS garantiza el transporte de pasajeros con sillas de ruedas que no midan más de 30 pulgadas de ancho, 48 pulgadas de largo y que

no pesen más de 600 libras en total mientras estén ocupadas. Es posible que aún se admitan sillas de ruedas que no cumplan con estas pautas, pero se evaluarán de forma individual para garantizar que los vehículos y ascensores de RTC ACCESS puedan transportarlas físicamente de manera segura. RTC ACCESS puede pesar y medir sillas de ruedas para asegurarse de que se ajustan a los requisitos máximos de tamaño y peso. Todas las sillas de ruedas deben asegurarse al vehículo mirando hacia el frente mientras se transportan.

El equipo que NO está permitido en ningún vehículo de RTC ACCESS incluye, entre otros:

- Camas de hospital
- Camillas
- Ascensores tipo Hoyer
- Carros del supermercado grandes
- Cualquier otro dispositivo que suponga un riesgo para la seguridad.

Los dispositivos de movilidad deben estar asegurados durante cada viaje en un vehículo RTC ACCESS. El operador del vehículo es responsable de garantizar que los dispositivos de movilidad estén asegurados adecuadamente.

RTC ACCESS siempre requiere el uso de un cinturón de seguridad durante el transporte para todos los pasajeros. RTC ACCESS recomienda, pero no exige, el uso de un arnés de hombro para pasajeros que viajan en un aparato de movilidad.

Los pasajeros de RTC ACCESS que adquieran un tipo de dispositivo de movilidad nuevo o más grande deben notificar al Departamento de Elegibilidad de RTC ACCESS antes de hacer una reservación o realizar un viaje con el dispositivo de movilidad nuevo. Es posible que los pasajeros deban ser reevaluados según su nuevo dispositivo.

Para usar el ascensor:

Las camionetas RTC ACCESS están equipadas con ascensores para pasajeros diseñados para ayudarlos a subir y bajar del vehículo, al mismo tiempo que acomodan de manera segura varios dispositivos de movilidad. RTC ACCESS se compromete a transportar a los pasajeros y su equipo de

movilidad, siempre que el ascensor y el vehículo puedan soportarlos de forma segura. Además, ciertos vehículos son capaces de sujetar de forma segura una silla de ruedas plegable a la parte trasera del vehículo.

Los ascensores de vehículos no se limitan solamente a personas que usan dispositivos de movilidad, por lo que, si un pasajero desea abordar el vehículo usando el ascensor, debe informarle al operador del vehículo.

Favor de seguir estos sencillos pasos de seguridad cuando utilice el ascensor:

- Apague cualquier dispositivo eléctrico de movilidad antes de que el ascensor se mueva
- Amarre las llantas del dispositivo de movilidad equipado con frenos
- Los pasajeros que van de pie deben sujetarse de ambas barandillas si pueden hacerlo
- Los operadores de vehículos no están autorizados para viajar con pasajeros en el ascensor

Para abordar el vehículo:

A la llegada del vehículo RTC ACCESS, los pasajeros deben presentar su documento de identidad, pagar la tarifa (boleto/s o pase de autobús) y abordar el vehículo. El operador del vehículo ayudará para asegurar los dispositivos de movilidad (silla de ruedas, andador, etc.) y con el cinturón de seguridad del pasajero.

Oxígeno:

Los pasajeros pueden transportar tanques de oxígeno personales en los vehículos RTC ACCESS. El pasajero puede traer un respirador, oxígeno portátil u otro equipo de soporte vital si no viola las leyes de transporte de materiales peligrosos. El equipo debe ser lo suficientemente pequeño para caber en el vehículo y poder asegurarse. Los pasajeros deben asegurarse de que haya un suministro de oxígeno adecuado ($\frac{3}{4}$ de tanque o tanque lleno) antes de abordar. Los operadores no están autorizados para operar equipos de soporte vital en ningún momento.

MASCOTAS DE SERVICIO

Las mascotas de servicio se definen como cualquier perro guía, perro de señales u otro animal entrenado individualmente para realizar tareas directamente relacionadas con la asistencia a una persona con una discapacidad.

Las mascotas de servicio son bienvenidas y viajan de forma gratuita. Un perro indisciplinado será tratado de acuerdo con la sección "COMPORTAMIENTO DE LOS PASAJEROS, INFRACCIÓN DE REGLAMENTOS" de esta guía.

Las mascotas que no están entrenadas individualmente para realizar dichas tareas, incluyendo los animales utilizados exclusivamente con fines emocionales, no se consideran mascotas de servicio. Las mascotas de servicio deben sentarse en el suelo o en el regazo del pasajero, no podrán ocupar asiento individual.

Al programar un viaje, los pasajeros deben informar al agente de reservaciones de RTC ACCESS que viajarán con una mascota de servicio.

PARA TRANSPORTAR ARTÍCULOS DEL PASAJERO

Los operadores de vehículos son los principales responsables de la seguridad de los pasajeros, no de sus pertenencias. A los pasajeros se les permite llevar solamente la cantidad de paquetes que puedan manejar de forma independiente sin la ayuda del conductor. Los conductores no están obligados a ayudar a los pasajeros con los paquetes. Debido a las limitaciones de espacio y al tiempo que se tarda en subir al vehículo, el número de bolsas de compras se limita a aquellas que el pasajero pueda manipular fácilmente y llevar a bordo sin retrasar el vehículo. Los artículos de mano deben llevarse en las piernas o en el piso frente al asiento. No se transportarán artículos de gran tamaño (como cajas o bolsas grandes, etc.) que el pasajero no pueda sostener o asegurar adecuadamente.

RESPONSABILIDADES DEL PASAJERO DE RTC ACCESS

Como pasajero, es su responsabilidad seguir los reglamentos de RTC ACCESS para que todos tengan un viaje seguro y cómodo. Nos reservamos el derecho de negar el servicio cuando los pasajeros no cumplen con sus responsabilidades.

Favor de seguir estos sencillos consejos para un viaje cómodo y seguro:

- Todos los pasajeros deben comportarse amablemente y con seguridad en el servicio de RTC ACCESS
- Los pasajeros deben cooperar con los operadores de vehículos y seguir sus instrucciones
- Deben mostrar al conductor su tarjeta de identificación válida RTC ACCESS cada vez que suben al vehículo
- Deben entregar al conductor su boleto cada vez que suben al vehículo
- Los niños menores de cinco años deben ir acompañados de un adulto
- No está permitido fumar (incluyendo el uso de cigarrillos electrónicos) ni comer a bordo
- Se permiten bebidas a bordo, pero solamente si están en recipientes a prueba de derrames, como botellas de agua o tazas de viaje con tapa
- Las bebidas que NO ESTÁN PERMITIDAS incluyen latas abiertas, botellas sin tapa y vasos desechables con tapa y popotes
- Los pasajeros deben usar zapatos y camisas si van a viajar
- Los pasajeros que se quedan dormidos a bordo del vehículo corren el riesgo de sufrir lesiones por movimientos o paradas inesperadas. Manténgase alerta para disfrutar de la mejor experiencia posible
- RTC ACCESS no transporta pasajeros bajo la influencia del alcohol o drogas ilegales
- Absténgase de reproducir música o utilizar dispositivos electrónicos mientras viaja
- Sea considerado con los demás pasajeros que sufren de sensibilidad química limitando el uso de colonias y perfumes
- Higiene personal: Los pasajeros deben mantener un nivel aceptable de limpieza
- Los pasajeros con discapacidades que tengan llagas y heridas abiertas relacionadas con la salud deben asegurarse de que todas las llagas y heridas estén cubiertas adecuadamente

- Favor de comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente de RTC ACCESS al teléfono 775-348-0477 para obtener una solicitud al menos dos meses antes de que su elegibilidad termine
- RTC ACCESS es un servicio de viaje compartido como el de un autobús, así que permita tiempo adicional para su viaje
- Los viajes se programan en orden del que llama primero y no tienen prioridad según su propósito
- RTC ACCESS no puede realizar cambios de viaje el mismo día del viaje
- Los conductores de RTC ACCESS son empleados remunerados y no tienen permitido aceptar propinas
- Se permite llevar personas de pie en el ascensor; simplemente dígame al operador del vehículo que necesita subir al ascensor.
- RTC ACCESS transportará personas con respiradores o suministros de oxígeno portátiles de acuerdo con las reglas aplicables del Departamento de Transporte de los E.U.
- Las sillas de ruedas, las patinetas y otros equipos deben estar asegurados en las camionetas
- Los dispositivos de movilidad deben estar en buen estado

A cualquier pasajero, incluyendo los pasajeros con discapacidades, se le puede negar el acceso al transporte público si se producen fugas o goteos visibles de fluido corporal al tratar de subir al vehículo.

RESPONSABILIDADES DEL OPERADOR DEL VEHÍCULO RTC ACCESS

El pasajero puede esperar que el operador del vehículo haga lo siguiente:

- Conducir el vehículo de manera segura en todo momento
- Llevar el uniforme adecuado, incluyendo identificación
- Bajar del vehículo al llegar a recoger a un pasajero. Los operadores que recogen a un pasajero en una dirección que no está a nivel del suelo no están obligados a acercarse a la puerta para anunciar su llegada
- Verificar la identidad del pasajero que va a viajar revisando visualmente su tarjeta de identificación RTC ACCESS

- Ofrecer asistencia al pasajero empujando una silla de ruedas manual u ofreciéndole un brazo para guiarlo
- Cobrar la tarifa adecuada antes de ayudar a los pasajeros a subir al vehículo
- Operar el elevador o rampa para sillas de ruedas y asegurar el dispositivo de movilidad del pasajero
- Transportar al pasajero únicamente al lugar programado previamente, a menos que un supervisor o despacho indique lo contrario
- Ser siempre cortés y respetuoso

Los operadores de vehículos tienen prohibido:

- Entrar más allá la entrada principal de un edificio público
- Entrar a la residencia de un pasajero o abrir y cerrar la puerta con llave
- Dejar a pasajeros vulnerables desatendidos en un vehículo
- Perder de vista su vehículo
- Maniobrar una silla de ruedas para subir más de un escalón
- Viajar con pasajeros en el ascensor
- Levantar o transportar pasajeros manualmente
- Hacer una reservación o cancelación de viaje de un pasajero
- Usar un teléfono celular personal mientras conduce un vehículo o brinda asistencia a un pasajero
- Aceptar propinas o regalos monetarios
- Abrir o cerrar con llave las puertas del edificio
- Operar los controles de un dispositivo de movilidad eléctrico
- Maniobrar una silla de ruedas inoperable
- Transportar pasajeros con llagas o heridas abiertas descubiertas o que presenten fugas visibles de fluido corporal

POLÍTICA DE AUSENCIAS O CANCELACIÓN DE ÚLTIMO MOMENTO

RTC se ha comprometido a brindar transporte público especializado y de alta calidad para personas con discapacidades. Para atender a la mayor cantidad de personas posible, es importante que los viajes reservados sean los que se realicen. Un viaje que no se usa se considera como cancelación o ausencia del pasajero.

Según los reglamentos del servicio de para-transporte de la ADA, es responsabilidad del pasajero cancelar todos los viajes que no se utilicen. Las cancelaciones de viajes de RTC ACCESS deben realizarse al menos una hora antes de que viaje el pasajero.

Los viajes no cancelados o cancelados con menos de una hora antes de la hora programada, se consideran ausencias o cancelaciones de último momento y pueden resultar en la suspensión del servicio. Al cancelar al menos una hora antes de que le recojan, el vehículo RTC ACCESS puede ser reprogramado para recoger a otro pasajero. Si necesita cancelar más de un viaje, asegúrese de indicar qué viajes cancelar y cuáles conservar.

El pasajero no será responsable por cancelaciones de último momento o ausencias fuera de su control (por ejemplo, una cita médica que no termina a tiempo), si el vehículo de RTC ACCESS llega temprano o tarde o si RTC ACCESS comete un error de programación.

Infracciones y suspensiones:

Los pasajeros que “establezcan un patrón o práctica” de ausencias o cancelaciones de último momento se verán expuestos a la suspensión del servicio, según el reglamento 49 CFR §37.125(h). Lo siguiente constituye una ausencia o cancelación de último momento:

- Cuando un vehículo llega por un pasajero dentro del margen de viaje y el pasajero no aborda el vehículo en los siguientes cinco minutos
- Cuando un pasajero rechaza un viaje programado en la puerta (también conocido como “Cancelación en la puerta”)
- Cancelaciones de último momento que ocurren una hora o menos desde el comienzo del período de viaje de 20 minutos (también conocida como cancelación de último momento)
- Cuando el asistente de un pasajero obligado a “No dejarlo solo” no está presente para recibirlo en el momento de su llegada

Se considerará que ha ocurrido una “infracción” por ausencia o cancelación de último momento cuando un pasajero llega a tres ausencias o cancelaciones de último momento en un mes y el número de ausencias o cancelaciones equivale al 10 % o más de sus viajes en ese mes. RTC realizará un seguimiento de las ausencias o cancelaciones cada mes para determinar si hubo una infracción en el mes anterior.

Para aquellos pasajeros que tengan una Infracción en un mes o acumulen infracciones en meses sucesivos, se tomará la siguiente acción progresiva:

- Primera infracción: Carta de advertencia
- Segunda infracción: Suspensión de 7 días
- Tercera infracción: Suspensión de 14 días
- Cuarta infracción: Suspensión de 1 mes
- Quinta y subsiguientes infracciones serán revisadas por el personal de RTC para determinar una acción de suspensión apropiada que puede incluir la suspensión a largo plazo del servicio. Para ser restituido, el pasajero debe apelar la suspensión y proporcionar evidencia de mejoras en su comportamiento

El plazo para determinar el número de infracciones sucesivas es de un año a partir de enero primero de cada año. Al inicio del año, se considerará que cada pasajero tiene cero (0) infracciones independientemente del número de infracciones en el año anterior.

En caso de que un pasajero sea suspendido, RTC ACCESS proporcionará transporte para una cita de servicio médico que ocurra durante cualquier período de suspensión, pero no se permitirán viajes adicionales.

Avisos y apelaciones:

Cada ausencia de los pasajeros se revisa al final de cada mes para asegurar que no haya infracciones excesivas. Las cartas de aviso de suspensión se mandan a todos los pasajeros para informarles sobre sus infracciones y el número de ausencias o cancelaciones de último momento. Estas cartas también brindan información sobre las fechas en las que se suspenderá el servicio de pasajeros, en su caso.

El aviso Informará al pasajero los motivos de la propuesta de suspensión del servicio por ausencias o cancelaciones de último momento y deberá indicar que el pasajero tiene derecho a apelar. Consulte la sección “PROCESO DE APELACIÓN DE UNA SUSPENSIÓN” de esta guía. Si no cumple con la fecha límite de solicitud de apelación, su servicio RTC ACCESS se suspenderá en la fecha indicada en su aviso de suspensión del servicio.

COMPORTAMIENTO DE LOS PASAJEROS, INFRACCIÓN DE REGLAMENTOS

Los siguientes son los procedimientos para disciplinar a los pasajeros elegibles para el servicio de ADA que exhiben un comportamiento violento, gravemente indisciplinado o ilegal mientras utilizan el servicio RTC ACCESS, así como aquellos que representan una "amenaza directa" a la salud y seguridad de otros, según el reglamento 49 CFR §37.5(h). De acuerdo con las reglas que se describen a continuación, RTC se reserva el derecho de rechazar inmediatamente el servicio a una persona cuando sea necesario para proteger la salud y seguridad de otros pasajeros o empleados de RTC ACCESS.

La definición de "amenaza directa" se interpreta de manera consistente con la definición paralela contenida en los reglamentos del Departamento de Justicia, es decir, 49 CFR Parte 37, que dice que no requiere que una entidad pública permita que un individuo participe o se beneficie de los servicios, programas o actividades de esa entidad pública cuando ese individuo representa una amenaza directa a la salud o seguridad de otros. FTA enfatiza que la definición de amenaza directa se refiere a una amenaza directa a otras personas y no a la persona con discapacidad.

El comportamiento prohibido y las infracciones a las reglas incluyen:

- Destrucción de vehículos, mobiliario e instalaciones de RTC ACCESS. Está estrictamente prohibido obstruir las salidas de emergencia, alterar ventanas y puertas y arrojar objetos o sustancias a un vehículo de RTC ACCESS.
- Comportamiento que interfiere con la operación segura del vehículo: seriamente indisciplinado, seriamente perturbador, amenazante o atemorizante para otros, hacer ruido excesivo e innecesario, comportamiento desafiante o el uso de malas palabras.
- Intentar usar fuerza física contra otra persona o poner intencionalmente a otra persona en un temor razonable de sufrir daño corporal inmediato. Uso intencional e ilegal de fuerza o violencia sobre una persona.
- Interferir con la capacidad del operador de un vehículo para operar un autobús o la operación no autorizada (o intentar operar) un vehículo RTC ACCESS.

- Comportamiento que podría representar un peligro para la salud, la seguridad o el bienestar de uno mismo, del operador del vehículo, de otros pasajeros o del personal de RTC. Condiciones o conductas relacionadas con la salud que afecten la salud pública. Los ejemplos incluyen, entre otros, COVID-19 o exposición a COVID-19, chinches, tuberculosis u otras afecciones contagiosas, escupir, orinar, defecar, vomitar, desechar fluidos corporales y traer heridas abiertas. A cualquier pasajero, incluyendo pasajeros con discapacidades, se le puede negar el acceso al transporte público si se producen fugas o goteos visibles de fluido corporal.
- Acoso verbal o sexual (lenguaje extremadamente grosero, insultos dirigidos a una clase protegida). Los comportamientos obvios de acoso verbal incluyen cosas como amenazar, gritar, insultar o maldecir a una víctima en público o en privado. La ley prohíbe estrictamente dirigirse a personas que pertenecen a una clase protegida (raza, sexo, religión, origen nacional, edad, color, discapacidad, información genética o afiliación política).
- Llamadas telefónicas amenazantes o abusivas, ocupar intencionalmente las líneas telefónicas.
- Portar un arma sin licencia o portar otros artículos inherentemente peligrosos, incluyendo explosivos, ácido, líquidos inflamables o materiales tóxicos o peligrosos.
- Cualquier conducta delictiva.

Cuando ocurre una infracción de las reglas, RTC hará todo lo posible para trabajar hacia su resolución identificando el problema y, si corresponde, trabajando con el pasajero para encontrar una solución alternativa a la suspensión.

Infracciones y suspensiones:

Se seguirán los siguientes procedimientos disciplinarios de proceso legal debido antes de negar el servicio RTC ACCESS a cualquier individuo. Todos los incidentes se documentarán cuidadosa y completamente y todas las comunicaciones al individuo se realizarán en un formato accesible, cuando sea apropiado o necesario.

En el caso de infracciones de conducta y reglas que no requieran una suspensión inmediata, la administración de RTC ACCESS utilizará los siguientes procedimientos:

- Primera infracción: La gerencia de RTC ACCESS se comunicará verbalmente con la persona explicándole las infracciones y solicitando acciones correctivas. Esta sesión verbal también incluirá una oportunidad para que el individuo responda. La gerencia de RTC ACCESS enviará una confirmación por escrito de la conversación al individuo, reiterando la conversación y los puntos acordados. Esta confirmación por escrito se enviará por correo a la persona dentro de los 6 días hábiles posteriores a la conversación verbal.
- Segunda infracción: La gerencia de RTC ACCESS emite una carta de notificación de advertencia informando al pasajero del incidente y advirtiéndole sobre las reglas de RTC ACCESS e informando además que, si ocurre otro incidente, se impondrán sanciones.
- Tercera infracción: Suspensión de 7 días. La administración de RTC ACCESS también puede requerir que un asistente viaje con el pasajero hasta que se pueda demostrar un patrón de conducta seguro y apropiado. La gerencia de RTC ACCESS emite una carta de suspensión notificando al pasajero del incidente e informando sobre las reglas de RTC ACCESS y avisándole de las fechas de suspensión del servicio y condiciones para el restablecimiento del servicio.
- Cuarta infracción: Suspensión de 14 días. La administración de RTC ACCESS también puede requerir que un asistente viaje con el pasajero hasta que se pueda demostrar un patrón de comportamiento seguro/apropiado. La gerencia de RTC ACCESS emite cartas de suspensión notificando a los pasajeros del incidente, informándoles sobre las reglas de RTC ACCESS y avisándoles sobre las fechas de suspensión del servicio y las condiciones para el restablecimiento del servicio.
- Infracciones posteriores: Suspensión de 30 días (sujeta al Proceso de Apelaciones y Suspensión del Servicio de RTC ACCESS). RTC puede imponer suspensiones adicionales que pueden incluir el rechazo del servicio y se determinarán a discreción exclusiva del director de Operaciones y Transporte Público de RTC y/o su

designado. La administración de RTC ACCESS proporciona una carta de suspensión notificando a los pasajeros sobre el incidente, informándoles sobre las reglas de RTC ACCESS y avisándoles sobre las fechas de suspensión del servicio y las condiciones para el restablecimiento del servicio.

En caso de infracciones de conducta y reglas que requieran una suspensión inmediata del servicio, un aviso verbal deberá ser seguido inmediatamente por un aviso escrito o en formato accesible. La notificación escrita al pasajero proporcionará detalles específicos sobre el motivo de la acción propuesta y describirá la suspensión propuesta.

La notificación por escrito de cualquier suspensión del servicio también informará al pasajero de su derecho a una revisión y apelación administrativa y le brindará instrucciones sobre cómo solicitarlas. Consulte la sección “PROCESO DE APELACIÓN DE UNA SUSPENSIÓN” de esta guía.

PROCESO DE APELACIÓN DE UNA SUSPENSIÓN

El pasajero puede apelar una suspensión del servicio. Si tiene una disputa sobre una suspensión del servicio, tiene derecho a presentar una apelación. Si no cumple con la fecha límite de solicitud de apelación, su servicio RTC ACCESS se suspenderá en la fecha indicada en su aviso de suspensión del servicio.

Los siguientes son los pasos para solicitar una audiencia de apelación y el procedimiento para el proceso de apelación:

1. Las apelaciones deben presentarse dentro de los 15 días siguientes a la fecha de su aviso de suspensión del servicio. Puede comunicarse con RTC ACCESS indicando su intención de apelar y los motivos de su apelación a:

Correo:

Regional Transportation Commission of Washoe County
Attention: RTC ACCESS
1105 Terminal Way
Reno, Nevada 89502

Teléfono: 775-348-0477, seleccionando opción 2

Correo electrónico: RTCAccessApplication@rtcwashoe.com

Fax: 775-348-3261

2. Una vez que se haya presentado una solicitud de apelación, la administración de RTC ACCESS deberá: (1) formar un comité de apelación; (2) informar con prontitud al comité de apelaciones sobre la solicitud de apelación; (3) determinar si el pasajero solicita una audiencia o no y, si el pasajero solicita una audiencia, coordinar la fecha, hora y lugar de la audiencia con el solicitante y el comité de apelación y así notificar a las partes por escrito y (4) reservar tiempo suficiente para la audiencia.
3. El comité de apelación estará formado por personas que no participaron en la decisión original.

El comité de apelación hará lo siguiente:

- Realizar una audiencia dentro de los 15 días siguientes a la solicitud del pasajero para confirmar o revocar la decisión de suspensión del servicio o modificar la determinación de suspensión.
- El comité de apelación notificará al individuo su decisión y los motivos de su decisión por escrito, a más tardar 15 días después de la fecha de la audiencia de apelación, que incluye la fecha de la audiencia. O, si el individuo rechaza una audiencia, el comité de apelaciones le notificará su decisión y los motivos de su decisión por escrito a más tardar 15 días después de la fecha en que el comité de apelaciones revisó y consideró el asunto. La decisión del comité de apelaciones es definitiva.
- Si no se toma una decisión sobre una apelación de la determinación de suspensión del servicio dentro de los 15 días a partir de la fecha de la audiencia de apelación o dentro de los 15 días a partir de la fecha de la consideración del comité de apelaciones sin la asistencia del apelante, el apelante será elegible para utilizar el servicio RTC ACCESS a partir del día 16, hasta y a menos que el comité de apelaciones tome una decisión

diferente. La administración de RTC ACCESS deberá informar inmediatamente a la persona que presuntamente es elegible para el servicio RTC ACCESS, primero por teléfono y luego haciendo un seguimiento con una comunicación escrita a la última dirección conocida registrada de la persona.

El proceso de apelación de la suspensión del servicio no está relacionado con la elegibilidad y no se utilizará para impugnar las políticas establecidas del RTC.

Tenga en cuenta que las políticas y procedimientos de RTC ACCESS, incluyendo esta guía para pasajeros, están sujetos a cambios. Los pasajeros serán notificados de los cambios a través de avisos para pasajeros y otros anuncios públicos del RTC. Asegúrese de que RTC ACCESS siempre tenga la dirección, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico actuales del pasajero, si corresponde.

INFORMACIÓN DE CONTACTO RTC ACCESS

Elegibilidad de para-transporte: 775-348-0477

Atención al Cliente: 775-348-0477

Capacitación para viajes GRATIS: 775-348-0477

Reservación de viajes: 775-348-5438 (opción 1)

Disponibile los 7 días de la semana (incluyendo días festivos), de 8 am a 5 pm

Objetos perdidos y encontrados: 775-348-5438 (opción 1)

Buzón de cancelación automatizado: 775-348-5438 (opción 3)

Información de ruta fija (autobús) de RTC RIDE: 775-348-7433

COMENTARIOS

Teléfono: 775-348-0477

Correo:

Comisión Regional de Transporte
1105 Terminal Way
Reno, NV 89502
Atención de: RTC ACCESS

Correo electrónico: rtcaccessapplication@rtcwashoe.com

Sitio web: rtcwashoe.com

Asistencia auditiva o del habla

Marque 7-1-1 para utilizar el servicio Hamilton Relay en Nevada o llame a uno de los números gratuitos a continuación:

- TTY/ASCII/HCO: 800-326-6868
- Voz: 800-326-6888
- Español: 800-877-1219
- STS: 888-326-5658
- VCO: 800-326-4013