

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 21 días
- Para la quinta infracción y todas las subsiguientes, el personal de RTC revisará la infracción para determinar la suspensión correspondiente. Las infracciones a la política de "Presentación inmediata" y "Cancelación tardía" no durarán más de treinta (30) días.

El plazo para determinar el número de infracciones sucesivas es de un año calendario, comenzando el 1 de enero de cada año. El 1 de enero, cada pasajero se considerará con cero (0) infracciones, independientemente del número de infracciones acumuladas en el año calendario 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.