



## Política de servicio de Paratrásito



<b>Alcance:</b>	<b>Clientes DART Paratrásito</b>
<b>Departamento Responsable:</b>	<b>Operaciones</b>
<b>Fecha efectiva:</b>	<b>10 de Julio, 2018</b>
<b>Aprobado por:</b>	<b>Comisión DART</b>

---

### **PROPÓSITO**

El propósito de este documento es establecer una política, de acuerdo con la regulación de la Administración federal de Tránsito (FTA) y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA), con respecto al servicio de DART Paratrásito para pasajeros individuales.

### **POLÍTICA**

#### **1. Programación y reservaciones**

La solicitud de servicio se puede hacer llamando a DART de lunes a viernes entre 7:00 AM y 5:00 PM. Las reservaciones para viajes en domingo y lunes pueden hacerse sábados y domingos entre 8:00 AM - 4:00 PM. Si se deja un mensaje de voz, se les indicará a los pasajeros dejar su nombre y número teléfono y el personal de DART devolverá la llamada al pasajero para programar el viaje. Se aceptarán reservaciones con hasta (7) días de anticipación de la fecha de viaje. Los pasajeros podrán programar viajes un día antes de la fecha de viaje hasta las 5:00 PM entre semana y hasta las 4:00 PM los fines de semana.

#### **2. Cancelaciones y Ausencias**

Una cancelación tardía ocurre cuando un pasajero cancela un viaje programado a la oficina de paratrásito con menos de una (1) hora de anticipación al rango de horario negociado para la recogida. Una cancelación tardía es el equivalente funcional a una ausencia, y será tratado igual para la revisión de la suspensión del servicio.

Una ausencia ocurre cuando un pasajero pierde un viaje programado cuando el autobús está en el lugar de la recogida dentro del rango de horario negociado. Si un pasajero no se presenta o cancela tarde el primer tramo de un viaje, el viaje de regreso seguirá siendo un viaje "activo". Si el pasajero no realiza ese viaje, debe llamar a la oficina de paratrásito para cancelar viaje.

Cualquier pasajero que incurra en una ausencia y/o cancele tarde un viaje dentro de un mes calendario puede originar una revisión de sus viajes para determinar si existe un patrón o práctica de viajes perdidos.

A continuación, se muestra el criterio para determinar el número de viajes cancelados por ausencia y/o cancelación tardía que pueden resultar en una multa cuando DART realiza la revisión:

- 1 a 14 viajes por mes – máximo de 3 Ausencias/Cancelaciones tardías por mes
- 15 a 29 viajes por mes – máximo de 6 Ausencias /Cancelaciones tardías por mes
- 30 a 39 viajes por mes – máximo de 8 Ausencias /Cancelaciones tardías por mes

**Política de servicio de Paratransito**  
**Fecha efectiva: 10 de Julio, 2018**



- 40 a 50 viajes por mes – máximo de 10 Ausencias/Cancelaciones tardías por mes
- 51+ viajes por mes – máximo de 12 Ausencias/Cancelaciones tardías por mes

Después de una revisión, el pasajero será notificado del número de ausencias o cancelaciones tardías del mes anterior. Las ausencias que ocurran debido a circunstancias que están más allá del control del pasajero o cuando el operador llegue después del rango de tiempo programado no se contarán. Los pasajeros tienen el derecho a impugnar cualquier viaje particular por ausencia o cancelación tardía. Los pasajeros pueden contactar a DART por teléfono, o correo para impugnar un registro de viaje.

Para apelar la ausencia a un viaje específico, los pasajeros deben contactar al Servicio al cliente DART por teléfono al 515-283-8100 y dejar un comentario del cliente solicitando una revisión. Se les solicitará a los pasajeros los detalles del incidente y el personal de DART se comunicará con el pasajero en no más de dos (2) días hábiles. La apelación se resolverá al finalizar el quinto (5to.) día hábil y se comunicará al pasajero vía llamada telefónica.

Los pasajeros también pueden solicitar una revisión por correo.

Esta solicitud debe ser por escrito y enviada por correo a la siguiente dirección:

DART Paratransit  
Des Moines Area Regional Transit Authority  
620 Cherry Street  
Des Moines, IA 50309

La carta debe contener los detalles de la apelación y el método preferido para que DART se comunique con el pasajero.

DART revisará la apelación y enviará una respuesta por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la recepción de la apelación.

Pasajeros que excedan el número máximo de ausencias y/o cancelaciones tardías serán sujetos a las siguientes sanciones:

- 1ra violación – carta de advertencia
- 2da violación – una semana de suspensión de servicio
- 3ra violación – dos semanas de suspensión de servicio
- 4ta y siguientes violaciones – un mes de suspensión de servicio

La suspensión del servicio será administrada progresivamente por cada mes que la infracción continúe. El número de meses que exceden el máximo de cancelaciones tardías y ausencias ocurridas serán calculadas durante un período de 12 meses consecutivos.

### **3. Visitante**

Los visitantes con discapacidades que no pueden usar el sistema regular de ruta fija son elegibles para utilizar el servicio de paratransito complementario de DART. Se le puede solicitar al visitante que proporcione a DART cierta documentación para verificar la elegibilidad, la naturaleza de su discapacidad y/o residencia. Si el visitante ha sido certificado como "ADA

paratransporte elegible" por un proveedor de transporte público, DART Paratrásito cumplirá con la aprobación y proporcionará hasta veintiún (21) días de servicio complementario para visitante de paratrásito ADA durante un período de 365 días. Si los visitantes no han sido certificados como elegibles para el paratransporte de ADA por otra entidad pública, se les permitirá la "presunta elegibilidad" y se les proporcionarán hasta 21 días consecutivos de servicio paratrásito.

#### **4. Área de servicio y horas**

El servicio DART Paratrásito opera frecuentemente en un área de servicio y horas comparables como el servicio de ruta de autobús fija de DART.

- **Área de servicio:** el área de servicio de paratrásito, como mínimo, incluye  $\frac{3}{4}$  de milla en y alrededor del servicio de ruta fija, o al siguiente diferenciador geográfico más cercano.
- **Horas de servicio:** el primer paratransito por la mañana puede ocurrir tan pronto como el primer punto de tiempo de ruta fija, y la última parada puede ocurrir tan tarde como el último punto de tiempo de ruta fija.