Servicio de Transporte Especial

Guía para pasajeros

Noviembre de 2021 Revisión 0

ÍNDICE

Introducción	**1**
Elegibilidad	**2**
Declaración de derechos	**2**
Código de conducta	**3**
Reglas	**4**
Tarifas	**4**
Asistencia	**5**
Cinturones de seguridad	**5**
Elevadores	**5**
Aseguramiento	**5**
Paquetes	**6**
Oxígeno y equipamiento de soporte vital	
Acompañantes/Asistentes	**6**
Animales de servicio	**7**
Horario	**8**
Cancelaciones* | *Ausencias* | *Política de no abandono	
Revisión de los viajes	**11**
Suspensiones	**12**
Apelaciones	**13**
Opinión	**13**

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la Americans with Disabilities Act [Ley de Estadounidenses con Discapacidades] (ADA), CATS ofrece un servicio de tránsito adaptado a individuos que, debido a una discapacidad (física, cognitiva o visual), no pueden acceder a los autobuses de ruta fija. El Servicio de Transporte Especial (Special Transportation Service, STS) de CATS opera el sistema complementario de transporte adaptado, el cual es un servicio de viaje compartido, de acera a acera, que se programa con anticipación. El STS tiene el mismo horario de servicio que el servicio de autobús y ferrocarril de ruta fija de CATS, de 5:00 a. m. a 2:00 a. m., de lunes a sábado, y de 6:00 a. m. a 2:00 a. m., los domingos y días festivos.

El STS funciona bajo la ADA, lo que garantiza todos los recorridos dentro del área de servicio del sistema. El área de servicio de STS se define como el área de hasta 3/4 milla (1.2 km) a cada lado de una ruta de autobús fija o local existente. El servicio está disponible los mismos días y en los mismos horarios que el servicio de ruta fija, dentro del área de operación.

Si su tipo de discapacidad le impide utilizar el autobús de ruta fija, es probable que reúna los requisitos para acceder al servicio de transporte adaptado. Se le prestará el Servicio de Transporte Especial aunque su domicilio esté fuera del área del servicio. En tales circunstancias, el STS puede ofrecer cualquier lugar de recogida o traslado que se encuentre dentro de ¾ de milla (1.2 km) del área de servicio.

En ocasiones, CATS implementa cambios en el área de servicio de autobús de ruta fija, que podrían producir conflictos en el área de servicio de ¾ de milla (1.2 km) de la ADA para los pasajeros del STS. Cuando se producen cambios en un área de ruta fija, la zona de la ADA también se modifica. El servicio para recoger y dejar al pasajero puede verse afectado.

ELEGIBILIDAD

La elegibilidad está determinada por tres factores:

1. Su posibilidad de llegar a la parada de autobús/tren y de regresar de ella.
2. Su capacidad para subir y bajar del autobús, tren, vehículo.
3. Su habilidad cognitiva para desplazarse por el sistema de autobús/tren de ruta fija.

Entre los aspectos operativos que no suelen determinar la elegibilidad podemos mencionar los siguientes:

1. Edad
2. Distancia hacia y desde la parada de autobús
3. Falta del servicio de autobús en una zona
4. Autobuses atiborrados de gente

DECLARACIÓN DE DERECHOS

El STS se compromete a brindar un servicio de calidad a los clientes de CATS. Por lo tanto, nuestro compromiso para con usted es el siguiente:

- Servicio de transporte seguro, inmediato y cortés
- Búsqueda puntual en un plazo de 30 min
- Personal responsable, vehículos limpios y bien mantenidos
- Respuesta oportuna a los problemas y compromiso de investigar, tratar y resolver los problemas con rapidez
- Respuesta a las llamadas de forma amable, inmediata y cortés
- Transporte de calidad equivalente al servicio ofrecido por los servicios de ruta fija y tren ligero de CATS

CÓDIGO DE CONDUCTA

Expectativas de nuestros clientes:

- Esté preparado para embarcar dentro del plazo de recogida establecido
- Sigas las normas establecidas en esta guía
- Tenga el boleto listo para pagar en el momento del embarque
- No coma o consuma bebidas dentro del vehículo
- No utilice alcohol, productos a base de tabaco o vapeadores dentro del vehículo
- Utilice auriculares todo el tiempo que escuche música o la radio
- Trate a los empleados de CATS y a los demás con respeto

La manera en la que se comportan los pasajeros en nuestros vehículos es muy importante. Es por eso por lo que les negaremos el transporte a pasajeros que generen molestias o representen un peligro o una amenaza para ellos mismos o para otros pasajeros.

Es ilegal que cualquier persona ejecute las siguientes acciones en un vehículo de CATS o LYNX:

- Fumar o llevar cualquier producto de tabaco encendido o expulsar los residuos de cualquier otro producto de tabaco, incluido el tabaco masticable
- Consumir cualquier bebida alcohólica o poseer un recipiente abierto de cualquier bebida alcohólica
- Participar en comportamientos perturbadores y molestos, como conversaciones en voz alta, blasfemias o insultos groseros, o utilizar cualquier dispositivo electrónico de sonido sin auriculares
- Llevar cualquier animal a un vehículo, a menos que su fin sea ayudar a una persona con discapacidad o en actividades de entrenamiento
- Llevar, poseer o tener al alcance inmediato cualquier arma peligrosa
- Poseer o transportar cualquier líquido inflamable, material combustible u otra sustancia peligrosa, como gasolina, queroseno o propano
- Tirar basura
- Vandalizar el vehículo o el andén de la estación con escrituras, marcas, garabatos, desfiguración o dañar las instalaciones del vehículo o del andén de cualquier manera
- Mendigar forzando a otra persona
- Excretar cualquier fluido corporal o escupir a otra persona en el vehículo o en el andén de la estación
- Portar, utilizar o vender sustancias controladas
- Pararse, sentarse o acostarse a una distancia de dos pies (60 cm) del borde de las plataformas de la estación de tren, excepto para subir y bajar del tren ligero
- Ingresar sin autorización a una zona que no esté abierta al público

Las copias impresas de este documento son copias no controladas.

REGLAS

Prepárese para embarcar a tiempo y tenga su boleto listo para el operador. Debido al tráfico, el clima y otros imprevistos, el STS puede demorarse. El STS se esfuerza por llegar dentro del margen de 30 min para recogerlo. En caso de que los retrasos previstos superen los 30 min, el STS intentará comunicarse con usted a través del número de teléfono que figura en su cuenta de cliente.

- Si el lugar de encuentro es un edificio de gran altura, el STS lo encontrará en un vestíbulo de la planta baja a la hora programada para recogerlo
- El STS ofrece un servicio de acera a acera.
- El personal del STS no está autorizado para ingresar a su domicilio ni para brindarle asistencia de ningún tipo dentro de su hogar

TARIFAS

Los boletos del STS se venden en un talonario de diez pasajes de ida por USD 35. Es necesario disponer de un boleto del STS o de un pase mensual del STS para viajar. Nuestros operadores no pueden aceptar dinero en efectivo ni devolver el cambio.

- Puede comprar los boletos personalmente en el Centro Gubernamental de Charlotte-Mecklenburg ubicado en 600 East 4th Street o en la ventanilla de Atención al Cliente, en el Charlotte Transportation Center (CTC) ubicado en 310 East Trade Street.

- Los boletos se pueden pedir en línea en ridetransit.org o por correo. Envíe un cheque o giro postal a nombre de City of Charlotte a: **Charlotte Transportation Center, 310 East Trade Street, Charlotte, NC 28202.**

Si tiene previsto realizar más de 40 viajes de ida durante un mes, el pase mensual del STS tiene un mejor precio, ya que brinda viajes ILIMITADOS. El precio del pase mensual es de USD 140.00. Tenga en cuenta que el pase no se puede compartir con amigos o familiares ni se puede devolver para su reembolso. Puede comprar un pase mensual en el CTC, en línea o en las tiendas Harris Teeter, Food Lion y Compare Foods participantes. Recomendamos llamar al establecimiento con antelación para informarse sobre la disponibilidad de los boletos de ida o los pases mensuales del STS. La lista de lugares participantes se puede encontrar en línea en ridetransit.org bajo “Fares & Passes” (“Tarifas y pases”).

Las copias impresas de este documento son copias no controladas.

ASISTENCIA

Para su seguridad, los empleados del STS lo ayudarán a ascender y descender del vehículo. Usted está en su derecho de rechazar la asistencia, pero el empleado se mantendrá cerca para garantizar su seguridad. Si necesita una adaptación adicional, incluya los detalles de la solicitud especial en el momento de la reserva o con el operador directamente. También puede comunicarse con el Departamento de Elegibilidad al (704) 336-5055 para agregar a su expediente de cliente las solicitudes de adaptación adicionales. Tenga en cuenta que las adaptaciones adicionales pueden apartar al operador de la vista del vehículo o del interior de los edificios.

CINTURONES DE SEGURIDAD

La política del STS exige el uso del cinturón de seguridad a todos los clientes, asistentes de cuidado personal (personal care attendants, PCA) y acompañantes que utilicen sillas de ruedas y dispositivos de movilidad o asientos del vehículo.

- Se proporcionan cinturones de seguridad en todos los asientos.
- La política de la Administración Federal de Tránsito (Federal Transit Administration, FTA) prohíbe el uso de cinturones de seguridad en lugar de asegurar el dispositivo de movilidad. Los arneses son necesarios para asegurar un dispositivo de movilidad.
- Las adaptaciones de las exenciones médicas se revisarán y aprobarán de forma individual.
- Negarse a cumplir con la política del cinturón de seguridad puede implicar que se deniegue el viaje y el acceso al programa.

ELEVADORES

La ADA exige que el peso combinado de un pasajero y un dispositivo de movilidad (p. ej., una silla de ruedas manual, una silla de ruedas eléctrica, un scooter, etc.) no supere la capacidad del elevador. Todos los elevadores del STS tienen una capacidad de hasta 800 lb (360 kg). Si el peso combinado excede el límite de 800 lb (360 kg), usted puede estar certificado, pero no puede viajar hasta que el peso combinado sea de 800 lb (360 kg) o por debajo de ese peso, o subir al elevador por separado de su dispositivo. Se ofrecerá a los clientes el uso de un cinturón Posey para brindar mayor seguridad mientras utilizan el elevador o la rampa.

ASEGURAMIENTO

El STS cumple con todas las normas de la FTA, incluido el uso de un sistema de sujeción para anclar las sillas de ruedas dentro de la zona de sujeción designada. El STS exige que todos los dispositivos de movilidad estén asegurados. El STS puede asegurar todas las sillas de ruedas de tamaño estándar y la mayoría de los dispositivos de movilidad. Los dispositivos deben cumplir los requisitos de peso y tamaño del elevador/rampa y de la zona de sujeción. Los clientes pueden pasar del dispositivo de movilidad a un asiento del vehículo después de la sujeción.

Las copias impresas de este documento son copias no controladas.

PAQUETES

Puede subir al vehículo con comestibles o paquetes/bolsas ligeras. El operador puede asistirlo con hasta **cuatro paquetes/bolsas ligeras** con un peso total de hasta 50 lb (23 kg). Los paquetes/bolsas adicionales son responsabilidad del cliente, del PCA o del acompañante. Los paquetes/bolsas no deben bloquear el pasillo ni interferir en el ascenso/descenso del vehículo.

El STS no transportará ningún producto químico o maquinaria peligrosa.

El transporte de andadores/rodillos/caminadores/muletas o cualquier dispositivo de movilidad debe asegurarse y no bloquear el pasillo ni interferir en el ascenso o descenso del vehículo.

Oxígeno y equipamiento de soporte vital

Puede llevar artículos y equipos médicos, pero deben estar asegurados y no bloquear el pasillo ni interferir en el ascenso o descenso del vehículo.

ASISTENTES PERSONALES Y ACOMPAÑANTES

- Si su solicitud de elegibilidad indica que tiene un asistente de cuidado personal (PCA) para viajar, ese PCA puede tener derecho a viajar gratis. El PCA debe estar presente durante todo el viaje y abordar en los mismos lugares de encuentro y destino.
    - Los niños de 12 años o menos que actúen como PCA deben estar acompañados por un cliente que sea un adulto (mayor de 18 años).

- **Los acompañantes deben pagar la tarifa completa**
    - El STS puede limitar el **número** de acompañantes en función de la disponibilidad de plazas. El acompañante debe estar presente durante todo el viaje y abordar en los mismos lugares de encuentro y destino.
    - Los clientes deberán declarar la cantidad de acompañantes en el momento de la reserva.
    - La reglamentación de Carolina del Norte exige que los niños que pesen menos de 40 lb (18 kg) viajen en una butaca para auto. Los clientes del STS deben suministrar su propia butaca para auto.
    - Además de un PCA, también puede solicitar llevar un acompañante (amigo o familiar).

- **¿Y si necesito que alguien me ayude?**
    - Su operador está disponible para ayudarlo a sentarse, levantarse de su asiento y llegar a la acera. Si necesita adaptaciones adicionales, envíe una solicitud cuando programe su viaje o con el operador directamente.

Las copias impresas de este documento son copias no controladas.

ANIMALES DE SERVICIO

Los animales de servicio están autorizados a viajar en todos los vehículos de CATS. La ADA define a un animal de servicio como ‘un perro adiestrado individualmente para realizar trabajos o tareas en beneficio de una persona con una discapacidad, incluida una discapacidad física, sensorial, psiquiátrica, intelectual u otra discapacidad mental’. Los animales de servicio son animales de trabajo, **no mascotas.**

Los animales de servicio deben estar siempre bajo el control de su cuidador y no pueden ocupar asientos adicionales en el vehículo ni bloquear el pasillo. Los animales de servicio deben tener un arnés, una correa u otro tipo de sujeción, a menos que la discapacidad del adiestrador prohíba dicho uso o si el trabajo o las tareas del animal se vieran afectados de manera adversa por una sujeción. No se puede denegar el uso de un animal de servicio por la objeción de otro pasajero.

Si el adiestrador no puede controlar a un animal, este deberá salir del vehículo.

Según la ADA, otras especies de animales, ya sean salvajes o domésticos, entrenados o no, no son animales de servicio. Sin embargo, existen modificaciones razonables en la política para las personas con discapacidad que utilizan un caballo enano, siempre y cuando el animal esté entrenado de forma individual para realizar trabajos o tareas para la persona.

Las copias impresas de este documento son copias no controladas.

Los animales que no son de servicio y que proporcionan apoyo emocional, prevención de la delincuencia o comodidad y compañía no se consideran animales de servicio, porque el animal no recibió entrenamiento individual para realizar tareas específicas asociadas a la discapacidad de una persona. Todos los animales que no sean de servicio se deberán transportar en un portamascotas y no podrán ocupar asientos adicionales en el vehículo ni obstruir el pasillo.

HORARIO

Las operaciones del Servicio de Transporte Especial comienzan a las 5:00 a. m. y terminan a las 2:00 a. m. de lunes a sábado; y de 6:00 a. m. a 1:00 a. m., los domingos y días festivos.

El horario de la oficina de programación de viajes del STS es de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., todos los días. Aceptamos solicitudes de viaje para el día siguiente o hasta con cinco (5) días de antelación.

No puede solicitar a un operador que programe o reprograme un viaje. Debe llamar a nuestro número de reservas o utilizar nuestro sistema de programación por Internet o por móvil.

Los viajes del STS se pueden programar por teléfono o en línea:

1. Para reservar, llame al 704-336-2637
    a. Seleccione la opción “2” del menú para programar un viaje.
    b. Seleccione la opción “1” para verificar su reservación o cancelar el mismo día del viaje.

2. Para programar un viaje, visite el sitio web ridetransit.org. Seleccione “Special Transportation Service” (“Servicio de transporte especial”) cerca del centro de la página de inicio y luego seleccione el botón “Schedule a Trip” (“Programar un viaje”).
    a. Deberá crear una cuenta para el planificador web.
    b. Asegúrese de tener a mano su número de identificación del STS que se encuentra en su carta de aprobación.

Solo los clientes certificados que reúnan los requisitos pueden programar viajes que cumplan la normativa de la ADA, ya sea con los representantes de programación del STS o con el planificador web. Una vez programado su viaje, recibirá una llamada automática de recordatorio la noche anterior a su viaje. Existe la opción de cancelar el viaje si decide no viajar.

Esté preparado para abordar en el horario de encuentro programado y tenga su tarifa lista para pagar en el momento de abordar. Debido al tráfico, el clima y otros imprevistos, el STS puede demorarse. El STS se esfuerza por llegar dentro de los 30 min para recogerlo. En caso de que los retrasos previstos superen los 30 min, el STS intentará comunicarse con usted a través del número de teléfono que figura en su cuenta de cliente.

Si el lugar de encuentro es un edificio de gran altura, el STS lo encontrará en un vestíbulo de la planta baja a la hora programada para recogerlo. El STS ofrece un servicio de acera a acera. El personal del STS no está autorizado para ingresar a su domicilio ni para brindarle asistencia de ningún tipo dentro de su hogar.

Si utiliza una silla de ruedas y no hay una rampa en el lugar de encuentro o en su casa, deberá hacer los arreglos para que una persona o entidad privada lo ayude. Los conductores del STS no están autorizados a ayudar con las escaleras o con el acceso sin rampa. Los vehículos del STS están equipados con una capacidad máxima de elevación de 800 lb (360 kg).

Cancelaciones

Si no puede viajar a la hora programada, llame al 704-336-2637 y seleccione el menú opción “1” para cancelar su cita. Los clientes deben cancelar al menos una hora antes de su hora de traslado **para evitar una cancelación tardía.** La cancelación tardía tiene lugar cuando un cliente cancela un viaje con menos de dos (2) horas de anticipación del viaje programado o en la puerta cuando llega el operador.

Sea cortés con otros clientes y cancele con anticipación. Si llama por lo menos una hora antes de su encuentro, nos permitirá hacer una reserva con otro cliente.

Ausencia sin notificación previa

Una ausencia se define como ‘la inasistencia del pasajero al momento del ascenso al vehículo en el horario programado para el encuentro’. El plazo de encuentro se define como ‘la hora de encuentro programada y hasta 30 min posteriores a dicha hora de encuentro’. A su llegada, el operador esperará al menos cinco (5) minutos a que el cliente se presente para subir al vehículo. La llegada del vehículo dentro del período de encuentro de 30 min se considera un encuentro a tiempo. Como recordatorio, un vehículo que llegue al período de encuentro solo esperará cinco (5) minutos para que el cliente suba.

- El operador del STS dejará una etiqueta amarilla en el domicilio del cliente durante cualquier viaje que no se presente desde el domicilio del cliente.
- Si un cliente no se presenta o cancela tarde un viaje y tiene uno o más viajes adicionales programados para el mismo día, el STS no cancelará automáticamente los viajes restantes.
- Si el operador llega más tarde del período de encuentro programado y usted decide no viajar o no se lo puede localizar, no se le cobrará por no presentarse.
- Si el operador llega antes, usted no tiene la obligación de embarcar antes de la hora de encuentro prevista. El período de 5 min no comenzará hasta el inicio de su período de 30 min. Sin embargo, puede subir al vehículo antes o llamarnos al **704-336-6103** y avisaremos al operador.

Es responsabilidad del cliente tomar o cancelar los viajes posteriores de manera oportuna para evitar cargos por otras ausencias o cancelaciones tardías. Para alentar a los clientes del STS a que notifiquen de inmediato a CATS cuando necesiten suspender un viaje programado y, de este modo, reducir ausencias y cancelaciones tardías, CATS revisará, todos los meses naturales, los casos de ausencia y de cancelación tardía.

Política de no abandono

La política de no abandono garantiza que cualquier cliente llevado a un destino recibirá la vuelta a casa en el día programado, sin importar la situación.

REVISIÓN DE LOS VIAJES DE LOS QUE NO SE PRESENTAN O DE LOS QUE CANCELAN TARDE

Los clientes que incurran en cinco (5) o más casos de ausencias o cancelaciones tardías en un mes consecutivo darán lugar a una revisión de sus viajes para determinar si existe un patrón o práctica. Un hábito o práctica se define como ‘el índice de ausencias o cancelaciones tardías que representan el diez por ciento (10 %) o más del total de viajes programados’. Solo se considerarán las ausencias y cancelaciones tardías que se encuentren bajo el control del pasajero.

Las copias impresas de este documento son copias no controladas.

Los clientes recibirán un aviso por escrito después de cada ausencia o cancelación tardía. Los clientes que muestren hábitos o prácticas de ausencia o cancelación tardía están sujetos a una suspensión del servicio.

No obstante, es responsabilidad del cliente notificar al STS las circunstancias ajenas al control del cliente, por teléfono o por escrito, a:

Teléfono:	**704-336-6103**
Correo electrónico:	**CATSADAEligibility@charlottenc.gov**
Correo:	**STS Scheduling Manager (Gerente de programación de STS)** **901 North Davidson Street** **Charlotte, NC 28206**

Asunto: "Excused No-Show" ("Ausencia justificada") o "Excused Late Cancellation" ("Cancelación tardía justificada")

Cuerpo de la carta:

- Nombre del cliente
- Información de contacto
- Breve descripción del motivo de la ausencia o de la cancelación tardía y del motivo por el que se debe justificar la situación.

Suspensiones

Se enviará una carta de advertencia de suspensión en la que se informará al cliente de las infracciones o hábitos que se hayan identificado. Si las ausencias o cancelaciones tardías continúan, se enviará una carta de aviso de suspensión.

La suspensión comenzará a los diez (10) días corridos a partir de la fecha estimada de recepción de la carta de notificación de aviso o suspensión, a menos que el cliente apele la decisión. Los incumplimientos reiterados de las políticas de la Guía para pasajeros que se produzcan dentro de un período de 12 meses, provocarán que las suspensiones se prolonguen de la siguiente manera:

0. **Carta de notificación**
1. **Primera suspensión: tres (3) días**
2. **Segunda suspensión: cinco (5) días**
3. **Tercera suspensión: diez (10) días**
4. **Cuatro o más suspensiones: veinte (20) días**

Las copias impresas de este documento son copias no controladas.

APELACIONES

El cliente que recibe una notificación de denegación o suspensión puede solicitar una apelación. Las apelaciones deben enviarse dentro de los 60 días siguientes a la recepción de su notificación. Los formularios de apelación pueden solicitarse por correo, teléfono/fax o correo electrónico:

Teléfono:	**704-336-5055**
Fax:	**704-336-5119**
Correo:	**Coordinador de apelación del STS** **901 North Davidson Street** **Charlotte, NC 28206**
Correo electrónico:	**CATSADAEligibility@charlottenc.gov**

Asunto: "Letter of Appeal" ("Carta de apelación")

Cuerpo de la carta:

- Nombre del cliente
- Información de contacto
- Número de determinación
- Descripción breve del motivo de la apelación

Si se realiza una apelación, CATS postergará la suspensión hasta que la Comisión de Apelaciones del STS tome una decisión. Se invitará al cliente a asistir a la reunión de la Comisión de Apelaciones del STS para presentar su caso.

Si se acepta la apelación, el STS enviará una nueva notificación. Si es necesario, la carta incluirá cualquier información corregida y se incluirá una copia en su expediente.

OPINIÓN

En CATS valoramos sus comentarios. Puede enviar sus comentarios, recomendaciones o inquietudes sobre el STS comunicándose con el servicio de Atención al Cliente de CATS:

Teléfono:	**704-336-RIDE (7433)**
Correo electrónico:	**CATSADAEligibility@charlottenc.gov**

CATS
CHARLOTTE AREA TRANSIT SYSTEM

www.ridetransit.org

Servicio de Transporte Especial
901 N Davidson St
Charlotte, NC 28206