



MEMORANDO POLÍTICA CPTA

TÍTULO POLÍTICA: Política de faltas y suspensión / anulación en paratransito y transporte compartido

Fecha de entrada en vigencia: 5 de enero de 2017

La Autoridad de Transporte de Pennsylvania Central está autorizada por los reglamentos federales y estatales para establecer un proceso administrativo para suspender, por un período razonable de tiempo, el servicio de transporte paratransito / transporte compartido de usuarios que presenten un patrón o práctica de falta de no presentación a viajes programados, excepto cuando dichas faltas se deban a razones fuera de su control. Esta política implementa la administración de faltas.

CPTA registrará cada "falta" o "cancelación" de un usuario como un viaje perdido. Los usuarios que tengan faltas excesivas, según lo defina esta política, pueden ser suspendidos por un período razonable de tiempo. Esta política aplica tanto a viajes con reservación anticipada como por suscripción. Una "falta" que se produzca debido a un error de rabbittransit no cuenta en contra del usuario.

DEFINICIONES

- Una "**falta**" se produce cuando el vehículo llega a la ubicación de recogida dentro del período especificado para la misma, espera los 5 minutos estipulados, y el usuario no aborda el vehículo.
- Una **cancelación tardía** se produce cuando un usuario cancela un viaje con menos de **una hora** de antelación a la hora programada para la recogida.

CANCELACIÓN DE UN VIAJE

Los usuarios son responsables de cancelar cualquier viaje que ya no necesiten. Para cancelar un viaje, el usuario debe llamar al 717-846-7433 con al menos una hora de antelación, o cancelar a través del sistema IVR la noche anterior a su viaje.

Si un usuario comete una "falta" en su primer viaje del día, si es pasajero ADA, los viajes subsiguientes no se cancelarán automáticamente, para todos los demás pasajeros, dichos viajes se cancelarán. Es responsabilidad del usuario llamar a rabbittransit para advertirnos de cualquier cancelación.

EXCESO DE VIAJES PERDIDOS

Los viajes perdidos se consideran excesivos y se denominan "patrón o práctica" si un usuario cumple los tres criterios siguientes:

- El usuario ha reservado 7 o más viajes en un mes dado
- El usuario "falta", o cancela tarde, 3 viajes en un mes dado
- Los viajes con "falta" constituyen 20 por ciento o más de los viajes programados dentro del mes

Se le enviará notificación escrita al usuario de que ha violado la Política de faltas y suspensión / anulación en paratransito y transporte compartido y que queda sujeto a una suspensión.



EJEMPLO VISUAL DE

LA APLICACIÓN

	NS									
Viajes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	NO									
2	NO	NO								
3	NO	NO	NO							
4	NO	NO	NO	NO						
5	NO	NO	NO	NO	NO					
6	NO	NO	NO	NO	NO	NO				
7	NO	NO	NO	Sí	Sí	Sí	Sí			
8	NO	NO	NO	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí		
9	NO	NO	NO	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
10	NO	NO	NO	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

SUSPENSIONES POR POLÍTICA DE FALTAS (NS)

Los usuarios que incurran en un exceso de viajes perdidos, tal como se define en esta política, están sujetos a suspensión por un período razonable de tiempo. Reiteradas violaciones de esta política ocasionarán que aumente la longitud de las suspensiones. Los siguientes períodos de suspensión se aplicarán a toda violación de esta política que ocurra dentro del mismo período móvil de los últimos 12 meses.

- Paso 1: El usuario recibe una carta de advertencia cuando alcance el umbral.
- Paso 2: Si se alcanza un umbral adicional, el usuario recibe una suspensión de una semana. El usuario quedará vedado del servicio de suscripción (pedido fijo) durante seis meses.
- Paso 3: Si se alcanza un segundo umbral, el cliente recibe una suspensión de 14 días
- Paso 4: Si se alcanza un segundo umbral, el cliente recibe una suspensión de 21 días

Además se cancelará el servicio de suscripción a cualquier usuario que sea suspendido bajo esta política. Todo usuario de servicio de suscripción que sea suspendido debe volver a solicitar su inclusión si desea ser tomado en cuenta para una nueva suscripción. La solicitud no se tomará en cuenta hasta pasados 6 meses después del final del período de suspensión.

Suspensión/anulación del servicio por motivos diferentes a las faltas

rabbittransit tendrá el derecho de suspender o anular el servicio a un usuario cuando ocurra lo siguiente:



- El usuario ya no necesite servicio.
- El usuario haga uso indebido del servicio.
- El usuario no coopere en su comportamiento.

Algunas de las acciones que ocasionarán una suspensión o anulación del servicio son, entre otras:

"Faltas"

- Cualquier acción que impida operar el vehículo con seguridad
- Usar lenguaje obsceno
- Comportarse de manera poco cooperativa, ofensiva o inmoral
- Fumar en los vehículos
- Comer o beber en los vehículos
- Daño intencional a la propiedad de rabbittransit
- Lesión intencional o agresión a otro pasajero, a empleados o a voluntarios
- Daño intencional a la propiedad de cualquier representante de rabbittransit
- Problemas de higiene o incontinencia recurrentes o sin resolver
- Problemas relacionados con la salud y la seguridad de los demás
- Cualquier acción ilegal
- Cualquier transferencia de escrito o boletos de tránsito

AVISO DE SUSPENSIÓN

CPTA enviará un aviso de suspensión a los usuarios que violen esta política. El aviso identificará cada cancelación tardía o "falta" incurrida por el usuario. Toda suspensión entrará en vigencia diez 10 días calendario después de la fecha de la carta de notificación al usuario por suspensión del servicio. El aviso también le informará a los usuarios las fechas de inicio y finalización de la suspensión, así como la fecha en que los clientes pueden volver a utilizar nuevamente el servicio de paratransito.

DERECHO A APELACIÓN

Los usuarios que hayan sido notificados de una suspensión programada por parte de CPTA tienen el derecho a apelar, por escrito o en persona.

Entendemos que a veces ocurren emergencias. Si un usuario tiene una emergencia o situación de crisis que puede documentarse y que haya ocasionado que falte a su cita de transporte, debe comunicarse con servicio al cliente tan pronto como sea posible para informar las circunstancias graves, y reenviar a rabbittransit la documentación necesaria. Tomar estas medidas apropiadas puede evitar que su viaje se registre como "falta" y evitar cualquier posible suspensión del servicio.

APELACIONES POR ESCRITO

- Los usuarios deben llenar y presentar el "Formulario de apelación de suspensión/anulación del servicio".
- Los usuarios deben presentar el "**Formulario de apelación**" o una carta documentando por qué les parece que las violaciones se marcaron erróneamente o deben ser excusadas, incluyendo cualquier documentación de apoyo.
- Estos documentos deben tener sello postal de máximo **4 días calendario** luego de la fecha en que debió iniciar la suspensión.



APELACIONES EN PERSONA

- Los usuarios deben llenar y presentar el "Formulario de apelación de suspensión/anulación del servicio".
- Estos documentos deben tener sello postal de máximo **4 días calendario** luego de la fecha en que debió iniciar la suspensión.
- CPTA estudiará el formulario de apelación. Si CPTA determina que el aviso de anulación se emitió erróneamente, se comunicará con el usuario y no se interrumpirá el servicio.
- Si, tras la revisión, CPTA determina que la apelación está justificada, CPTA se comunicará con el usuario para programar una audiencia de apelación. Los usuarios deben estar disponibles para asistir a la audiencia programada.
- Las apelaciones se hacen únicamente por cita programada. No se atenderá sin cita.

No se aplicará una suspensión si el usuario ha presentado una apelación conforme a las instrucciones y en los plazos descritos en esta política, y si el Panel de Apelaciones no ha determinado el resultado de la apelación.

DECISIÓN DE LA APELACIÓN

CPTA notificará por escrito al usuario la decisión sobre su apelación. Si la decisión confirma la suspensión, la notificación de la decisión informará al usuario las fechas de inicio y final del período de suspensión. La decisión del Panel de Apelación es final.