



City of Phoenix
PUBLIC TRANSIT DEPARTMENT



DIAL-A-RIDE DE PHOENIX

Guía de Servicio ADA



TABLA DE CONTENIDO



NÚMEROS DE TELÉFONO.....	4
SERVICIOS BAJO EL DECRETO DE AMERICANOS CON DISCAPACIDADES/ADA	5
Servicios Bajo el Decreto de Americanos con Discapacidades/ADA	
Elegibilidad al Servicio ADA	
Centro de Movilidad de Valley Metro	
SERVICIO DIAL-A-RIDE DE PHOENIX	7
Horario de Operación y Área de Servicio	
Útiles Consejos para Planear Su Viaje	
Programe Su Viaje	
Viaje fuera del área de servicio de Phoenix ADA	
Tarifas y Pases	
Reservaciones	
Servicio de Suscripción	

REGULACIONES DEL SERVICIO.....	15
Periodo de Tiempo para Levantarlo	
Servicio Oportuno (Tiempo de Espera)	
Asistente de Cuidado Personal	
Acompañantes	
Asistencia de Puerta a Puerta	
Visitantes	
Sillas de Ruedas y Otros Dispositivos de Movilidad	
PÓLIZAS DEL SERVICIO	19
Cancelaciones	
Niños	
Destinos	
Fallas en Presentarse	
Consejos para evitar fallar en presentarse	
Obstáculos	
Paquetes y Equipaje	

Cinturones de Seguridad	
Animales de Servicio y Mascotas	
Tiempo de Viaje	
CORTESÍA Y CONDUCTA DE LOS PASAJEROS.....	26
SUSPENSIÓN DEL SERVICIO Y APELACIONES	27
Suspensión del Pasajero	
Apelaciones	
DERECHOS DEL CLIENTE	29
Comentarios, Quejas, y Complementos	
Derechos del Cliente	
Quejas Bajo el Decreto ADA y el Título VI	
Cómo se Procesan las Quejas	





NÚMEROS DE TELÉFONO

DIAL-A-RIDE DE PHOENIX

(602) 253-4000

TTY (602) 258-9980

Larga Distancia Gratuita 1-800-775-7295

(Sólo para residentes de Arizona)

- RESERVACIONES
Siete días de la semana, incluyendo días festivos,
6 a.m. - 7 p.m.
- CANCELACIÓN DEL VIAJE
Siete días de la semana, incluyendo días festivos,
5 a.m. - 10 p.m.
Línea de Cancelación: Disponible 24 horas. Presione la
opción 2
- Para planear sus viajes usando el portal en línea visite
dar.phoenix.gov

PASES MENSUALES ADA/LIBROS DE BOLETOS

(602) 495-5795

TTY (602) 261-8208

Lunes a Viernes, 8 a.m. - 5 p.m.

Cerrado días festivos

APLICACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN ADA OFICINA DE ELEGIBILIDAD ADA

(602) 716-2100

TTY (602) 251-2039

Lunes a Viernes, 8 a.m. - 5 p.m.

Cerrado días festivos

VALLEY METRO INFORMACIÓN SOBRE EL AUTOBÚS Y COMENTARIOS DE LOS CLIENTES

(602) 253-5000

TTY (602) 251-2039

Para una lista completa de los horarios de servicio visite
valleymetro.org



Para solicitar una copia de esta guía en un formato alterno, llame al (602) 262-7242 ó TTY al (602) 261-8202



SERVICIOS BAJO EL DECRETO DE AMERICANOS CON DISCAPACIDADES/ADA

Dial-a-Ride de Phoenix es un servicio de transporte público compartido que provee servicio bajo el decreto ADA.

Favor de referirse a esta información con frecuencia, ya que la siguiente guía de referencia puede resultarle útil mientras viaja.

Servicios Bajo el Decreto de Americanos con Discapacidades/ADA

El Decreto de Americanos con Discapacidades (ADA por sus siglas en inglés) provee protecciones integrales de los derechos civiles a las personas con discapacidades. Las regulaciones del decreto ADA requieren que se proporcione una forma alterna de transporte a aquellas personas que, debido a una discapacidad, no puedan usar el sistema local regular de rutas fijas (servicio de autobús y del tren ligero). A esto se le llama Servicio ADA.

El servicio de ADA es un servicio de transporte público compartido sólo por medio de reservación, para personas que debido a una discapacidad, no puedan usar el servicio local de autobús y del tren ligero. El servicio ADA debe estar disponible cuando y donde opere el servicio local de autobús y del tren ligero.

Elegibilidad al Servicio ADA

Las regulaciones del decreto ADA requieren que los individuos hagan una solicitud y que se determine que son elegibles al servicio ADA antes de solicitar viajes. Para pedir una solicitud de elegibilidad, por favor llame a la Oficina de Certificación ADA al (602) 716-2100, Opción 1, TTY al (602) 251-2039.

La Oficina de Certificación ADA enviará una notificación indicando que se ha determinado que usted es elegible para el servicio ADA. Una vez que usted haya recibido su notificación, podrá comenzar a programar viajes ADA llamando al número de teléfono de reservaciones de Phoenix Dial-a-Ride. El representante de servicio al cliente puede pedirle su número de identificación ADA y la fecha de vencimiento que aparecen en su carta. No es necesario mostrar su documentación al conductor, pero se le puede pedir una identificación. Antes de recibir el servicio, la oficina de reservaciones verificará la elegibilidad de su viaje.

El Centro de Movilidad de Valley Metro, localizado en 4600 E. Washington St., en Phoenix, provee la evaluación en persona para la elegibilidad al servicio ADA. El proceso de la evaluación del Centro de Movilidad incluye entrevistas confidenciales con el personal. La evaluación puede requerir una actividad de evaluación de la movilidad llamada Caminata de Transporte o “Transit Walk”.

La Caminata de Transporte permite a los participantes caminar por un paisaje urbano simulado y estaciones del sistema de transporte en un ambiente interior. El área replica instalaciones similares a través de todo el país, usando la apariencia y el estilo de los vecindarios de la comunidad local. Un autobús de tamaño completo y una parada de autobús son parte del paisaje interior, además de una variedad de pavimento, aplicaciones de terrenos, y áreas con bordillos de banqueta recortados. El espacio versátil también da la oportunidad para aprender como viajar en el sistema.





SERVICIO DIAL-A-RIDE DE PHOENIX

HORARIO DE OPERACIÓN Y ÁREA DE SERVICIO

Días y horarios de operación del servicio Dial-a-Ride de Phoenix:

En general, de lunes a viernes, 4 a.m. - 12 a.m.

En general, sábados, domingos y días festivos designados, 4 a.m. a 12 a.m.

Los días festivos designados son el Día de Año Nuevo, el Día de la Conmemoración de los Caídos (observado), el Día de la Independencia, el Día del Trabajo, el Día de Acción de Gracias y el Día de Navidad.

Típicamente, el horario de servicio es como el del servicio de autobús local y del tren ligero de Phoenix. Para los horarios actuales de servicio visite: valleymetro.org

Aunque las regulaciones del decreto ADA requieren que el servicio se provea dentro de un corredor de 3/4 de milla a cada lado de las rutas locales de autobús y del servicio y de las plataformas del tren ligero, Phoenix Dial-a-Ride opera en la mayoría de las áreas dentro de los límites de la ciudad de Phoenix al sur de Jomax Road.



DIAL-A-RIDE DE PHOENIX

Phoenix Dial-a-Ride es un servicio de viajes compartidos que trata de atender las necesidades de varios pasajeros yendo en muchas direcciones y en variadas condiciones de tráfico. Se requiere hacer reservación anticipada; las solicitudes de viaje el mismo día no están disponibles. Es de gran ayuda cuando los clientes saben cómo programar un viaje para que todos los pasajeros lleguen a sus destinos tan pronto como sea posible. Para que Phoenix Dial-a-Ride brinde el mejor servicio posible, los pasajeros deben ser flexibles al programar la hora para levantarlos.

Cuando usted llame, asegúrese de indicarle a la persona haciendo su reservación a qué hora necesita que se le levante o a qué hora debe usted llegar a su destino. Los horarios se llenan rápidamente. Si no está disponible la hora a la que usted quiere, se puede negociar una hora alterna para levantarlo hasta una hora antes o después de lo que usted haya solicitado.

Por ejemplo, si usted solicitó que lo levanten a la 1 p.m. y esa hora no está disponible, la persona haciendo las reservaciones tratará de programar otra hora para que se le levante entre las 12 (mediodía) y las 2 p.m. Si usted debe llegar a su destino a una hora específica, se sugerirá una hora para que lo levanten, la cual se calcula basándose en el tiempo de viaje y la disponibilidad de vehículos.

Permita el tiempo adecuado para llegar a su destino. Otros pasajeros serán levantados y llevados a su destino durante su viaje. Se espera que los conductores levanten y dejen a los pasajeros en el orden que se les haya asignado para proveer un servicio eficiente para todos los pasajeros.

ÚTILES CONSEJOS PARA PLANEAR SU VIAJE

- Haga su solicitud de viaje tan pronto como sea posible. Las reservaciones se deben hacer por lo menos un día antes de la fecha de su viaje, y se pueden hacer con hasta 14 días de anticipación.
- Las líneas telefónicas para las reservaciones están más ocupadas por la mañana y horas de la tarde. Si es posible, llame entre las 11 a.m. y las 2 p.m.
- La demanda de viajes es más pesada de 6 a.m. a 10 a.m. y de 2 p.m. a 6 p.m. Cuando sea posible, por favor programe sus viajes fuera de estos horarios.
- Háganos saber sus necesidades especiales cuando llame para reservar su viaje.
- Tenga en cuenta los horarios de cuando abren y cierran el sitio al que usted irá. Es mejor evitar tener que esperar afuera del edificio antes o después de horas de trabajo.
- Esté preparado para mostrarle una identificación personal al conductor.

PROGRAME SU VIAJE

Llame a Phoenix Dial-a-Ride al (602) 253-4000 para programar su viaje. Antes de programar su viaje, prepárese para proveer la siguiente información:

- Nombre
- Su número de identificación ADA
- Fecha de su solicitud de viaje
- Hora a la que desea que se le levante o hora a la que usted debe llegar a su destino
- Domicilio exacto de la ubicación donde se le levantará y aquella a la que se le llevará (incluyendo información específica tal como nombre de la instalación, número de apartamento/suite, código de la puerta, etc.) y número de teléfono
- ¿Uso de silla de ruedas manual/eléctrica/otros dispositivos de movilidad?
- ¿Uso de dispositivos de asistencia/equipo/animal de servicio de asistencia?
- ¿Viaja con un asistente de cuidado personal o acompañante/s?
- ¿El asistente de cuidado personal o acompañante/s usa silla de ruedas manual/eléctrica u otro dispositivo de movilidad?

Por favor confirme las fechas de su viaje, tiempos y domicilios del viaje programado antes de finalizar la llamada para asegurar la exactitud de su viaje programado. Los destinos y horarios del viaje no se pueden cambiar en la fecha del viaje programado.

Las reservaciones también se pueden hacer en línea visitando: dar.phoenix.gov

Solicite su número de identificación de usuario en línea llamando a Dial-a-Ride de Phoenix al (602) 253-4000.





VIAJANDO FUERA DEL ÁREA DE SERVICIO ADA DE PHOENIX

El transporte entre el área de servicio de Phoenix Dial-a-Ride y las áreas de servicio ADA circunvecinas son proporcionadas por el Servicio de Paratransito de Valley Metro. El Servicio de Paratransito de Valley Metro opera a través de la región donde y cuando opera el servicio de rutas fijas (autobús y tren ligero). Llame al Servicio de Paratransito de Valley Metro al (602) 716-2200 para programar su viaje regional ADA.

Para el servicio ADA fuera de Phoenix:

Paratransito de Valley Metro (602) 716-2200

Regional – Este del Valle – Noroeste del Valle – Suroeste del Valle

Glendale Dial-a-Ride 623-930-3500

Peoria Dial-a-Ride 623-773-7435



TARIFAS Y PASES

Dentro del área de servicio de Phoenix Dial-a-Ride, la tarifa es de \$4.00 por viaje. Los pasajeros son responsables del pago al abordar el vehículo. Phoenix Dial-a-Ride acepta el pago de la tarifa usando dinero en efectivo, el pase mensual Phoenix DAR ADA, y los boletos de Phoenix DAR.

Cuando pague en efectivo, esté preparado con la tarifa exacta ya que los conductores no pueden darle cambio.

Los residentes ADA elegibles de Phoenix que viajen regularmente pueden ahorrar dinero comprando un pase mensual ADA o boletos de Phoenix Dial-a-Ride. El pase mensual y los libros de boletos se deben comprar a través de un programa automático por correo. El pago debe ser recibido por el departamento de Transporte Público de Phoenix antes de la fecha de vencimiento indicada en la factura. Si no se recibe el pago, no se podrá emitir pase para el siguiente mes.

El pase mensual ADA se puede usar en Phoenix Dial-a-Ride, el Servicio de Paratransito de Valley Metro, el servicio de autobús local y el tren ligero de Valley Metro. El pase mensual ADA se debe presentar para usarse. En los autobuses Express y RAPID, que cuestan más que el autobús local, usted debe estar listo para pagar la diferencia.

Plan Automático por Correo

(602) 495-5795

Lunes – Viernes, 8 a.m. – 5 p.m.

Pase Mensual ADA	\$65 mensuales
10 boletos sencillos de Phoenix DAR	\$31.50 mensuales
20 boletos sencillos de Phoenix DAR	\$50 mensuales

RESERVACIONES

Usted puede planificar y solicitar el servicio siempre y cuando su viaje comience y termine dentro del área de servicio y las horas de operación de Phoenix Dial-a-Ride. Usted puede solicitar reservaciones para el servicio hasta 14 días por adelantado, pero debe hacer su reservación por lo menos un día antes.

Usted puede programar varios viajes con la misma fecha del viaje; sin embargo, los pasajeros deben planificar cuidadosamente, ya que cada tramo del viaje debe ser programado por separado, y se debe permitir suficiente tiempo entre los viajes. Se requiere un mínimo de 90 minutos entre los viajes programados. Por ejemplo, si la hora programada para levantarlo es a las 9 a.m., su siguiente viaje se programará no antes de las 10:30 a.m. Esto le ayudará a asegurarse de llegar a su primer destino con suficiente tiempo para viajar a su siguiente viaje programado.

Usted puede hacer hasta tres (3) reservaciones para viajes redondos (de ida y vuelta) en cada llamada telefónica.

También puede programar el servicio usando la programación en línea en el portal dar.phoenix.gov



SERVICIO DE SUBSCRIPCIÓN

Las solicitudes para el servicio de suscripción pueden ser permitidas para los pasajeros cuyas necesidades requieran viajes repetitivos por lo menos una (1) vez por semana durante un periodo de 30 días ó más. Los viajes deben ser hacia y desde los mismos destinos a la misma hora y en los mismos días de la semana. Este servicio permite a los pasajeros hacer viajes recurrentes sin tener qué programar cada viaje individualmente.

Una vez que sean aprobados para el servicio de suscripción, los pasajeros de suscripción sólo tienen que llamar para cancelar su viaje. Bajo ciertas condiciones, los pasajeros pueden suspender temporalmente el servicio de suscripción. Esto puede ser durante un período de tiempo específico preprogramado, después del cual, el pasajero puede regresar al servicio de suscripción. No se puede garantizar un cambio en la programación del servicio de suscripción aprobado, y éste puede estar sujeto a la reconsideración de aprobación.

El servicio de suscripción está permitido por el Decreto de Americanos con Discapacidades (ADA por sus siglas en inglés) pero no ésta bajo mandato. El servicio de suscripción es limitado; si el tiempo de suscripción solicitado no está disponible, puede pedir que se le coloque en una lista de espera.





REGULACIONES DEL SERVICIO



PERIODO DE TIEMPO PARA LEVANTARLO

Cuando programe su viaje, se le proveerá un periodo de tiempo para levantarlo. Por ejemplo, si la hora programada para levantarlo es a las 9 a.m., el periodo de tiempo para levantarlo es de 9 – 9:30 a.m. Es importante que esté listo al inicio del periodo de tiempo para levantarlo. **El vehículo puede llegar en cualquier momento dentro del periodo de tiempo para levantarlo y aún se considera que llegó a tiempo.** Si el vehículo llega temprano, antes del periodo de tiempo programado para levantarlo, usted puede optar por abordarlo temprano, pero no está obligado a hacerlo. Si el vehículo no llega dentro del periodo de tiempo para levantarlo, llame a Phoenix Dial-a-Ride para obtener una actualización de su viaje programado.

SERVICIO OPORTUNO (TIEMPO DE ESPERA)

Esté listo para abordar el vehículo en cuanto llegue. Cuando llegue el vehículo de Phoenix Dial-a-Ride, sólo le esperará cinco minutos, después de haber llegado dentro del periodo de tiempo para levantarlo, antes de que éste se vaya. Si usted no ha abordado el vehículo dentro del plazo de espera de cinco minutos, el vehículo puede irse sin usted.

ASISTENTE DE CUIDADO PERSONAL

Un Asistente de Cuidado Personal (PCA por sus siglas en inglés) es un individuo que ayuda a el pasajero ADA elegible a completar el propósito de un viaje. El pasajero elegible debe haber establecido la necesidad de un PCA durante el proceso de elegibilidad ADA. Los asistentes de cuidado personal deben viajar desde el mismo origen y hasta el mismo destino con un pasajero ADA elegible y no se requiere que paguen por el pasaje.

ACOMPAÑANTES

Un acompañante es alguien que viaja con un pasajero ADA elegible, pero no como su asistente PCA. Una reservación con un acompañante se debe hacer por adelantado. Un acompañante siempre puede viajar desde el mismo origen y al mismo destino con el pasajero ADA elegible. Se permite a más de un acompañante si hay espacio disponible. Cada acompañante paga la misma tarifa que el pasajero ADA elegible.

ASISTENCIA DE PUERTA A PUERTA

Los conductores de Phoenix Dial-a-Ride están capacitados para ayudarle a abordar o bajarse del vehículo. El conductor puede proveer asistencia de puerta a puerta si así lo requiere el pasajero. Esta asistencia puede incluir apoyo para caminar o asistencia con la silla de ruedas.

Puerta a puerta se refiere a la entrada principal de una ubicación en lugar de a la puerta de una casa, de un apartamento o de una oficina. No se permite a los conductores entrar a una residencia. Los pasajeros no serán escoltados más allá del vestíbulo de la planta baja o de la entrada de cualquier residencia o edificio público.

Por razones de seguridad, los conductores deben mantener una línea de visión con el vehículo y otros pasajeros que esperan en él. No se permite que los conductores dejen la planta baja cuando levanten o dejen a los pasajeros. Los pasajeros que vivan en pisos superiores deben pedir que les llamen por teléfono para notificarles cuando llegue el vehículo de Phoenix Dial-a-Ride para el viaje programado. Esta solicitud se puede hacer en el momento de la reservación.

VISITANTES

Los visitantes que han sido certificados con elegibilidad al servicio de paratransito ADA en otra jurisdicción o que afirman ser elegibles al servicio de paratransito ADA, tienen derecho a 30 días de elegibilidad presunta y pueden usar el servicio de Phoenix Dial-a-Ride sin tener que pasar por el proceso local de certificación.

Los visitantes se deben registrar al servicio comunicándose con la oficina de Certificación ADA de Valley Metro, llamando al (602) 716-2100. Es posible que se requiera que los visitantes provean documentación de su elegibilidad al servicio de paratransito ADA de otra agencia de transporte, documentación de una discapacidad que no sea aparente, o prueba de residencia para verificar que califican como visitante.

SILLAS DE RUEDAS Y OTROS DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD

Phoenix Dial-a-Ride hará todo lo posible por dar cabida a sillas de ruedas y a otros dispositivos de movilidad. Éstos se definen como un dispositivo de tres o más ruedas, utilizable en el interior, utilizado por individuos con discapacidades de movilidad. Éstos pueden ser operados manualmente o motorizados. Se harán esfuerzos razonables para dar cabida a sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad, a menos que esto cree un peligro a la seguridad del pasajero, del conductor o de otros pasajeros. El transporte no siempre puede ser garantizado.

Por favor asegúrese de que los dispositivos de movilidad estén limpios, sean seguros y estén en buenas condiciones de funcionamiento. Cuando ocupe un ascensor o un área de seguridad, se recomienda que el pasajero aplique los frenos a sus dispositivos de movilidad, aunque esto no es requerido.

Los dispositivos de movilidad deben estar debidamente asegurados siempre que sea posible. Los conductores harán todo lo posible por usar correctamente el número adecuado de puntos de aseguramiento.

Si el dispositivo de movilidad cumple con la definición regulatoria bajo el decreto ADA de una silla de ruedas, el servicio no se negará porque el dispositivo de movilidad no se puede asegurar a satisfacción del conductor. Esto puede suceder debido a la posición difícil de los puntos de sujeción o al diseño del dispositivo. No se le puede negar el servicio a el pasajero debido a un sistema de seguridad inoperable.

**Para abordar con una silla de ruedas eléctrica o con un dispositivo de movilidad:
Se recomienda que se apague la energía mientras esté en el ascensor del vehículo.
Por favor tenga en cuenta que los dispositivos que han perdido la energía no se pueden subir al vehículo.**



PÓLIZAS DE SERVICIO



CANCELACIONES

Notifíquese a Phoenix Dial-a-Ride tan pronto como se dé cuenta que no puede realizar su viaje. Las cancelaciones se pueden hacer durante el día. Al llamar para cancelar, deberá proveer la siguiente información:

- Nombre y domicilio en el que se le levantará
- Fecha y hora en la que se le levantará
- Número de contacto

Sólo se cancelará el viaje solicitado. Si se programaron varios viajes, usted debe cancelar cada viaje. **Se considerará que no se presentó en aquellas cancelaciones realizadas con menos de dos horas de anticipación.**

NIÑOS

Los niños menores de siete años deben ir acompañados por un adulto responsable. Phoenix Dial-a-Ride no provee asientos de seguridad infantil. Los clientes son responsables de asegurar los asientos de seguridad infantil al vehículo.

DESTINOS

Los conductores sólo pueden detenerse en las ubicaciones designadas en la reservación. Los arreglos para viajes con más de un destino se tratarán como viajes por separado y deberán programarse como tales. Planee para programar el número adecuado de reservaciones. Los destinos del viaje no se pueden cambiar en la fecha programada del viaje.

FALLAS EN PRESENTARSE

Una falla en presentarse se define de la siguiente manera:

1. Un viaje en el que el pasajero no aborda el vehículo dentro del periodo programado para levantarlo, dentro de los cinco minutos de la llegada, en el lugar acordado para que se le levante sin darle un aviso a Phoenix Dial-a-Ride.
 - Si el conductor llega a levantarlo a su hora programada y no se puede poner en contacto con usted, un despachador de viajes tratará de contactarlo por teléfono. Después de ese intento, el conductor esperará cinco minutos, bajo condiciones normales, antes de que el conductor tenga que irse.

————— 0 —————

2. Cancelación Tarde
 - Si llama para solicitar la cancelación de un viaje menos de dos horas antes del comienzo del periodo programado para que se le levante o se cancela un viaje en la puerta durante el periodo programado para que se le levante.

El pasajero que establezca una práctica de fallar en presentarse puede verse sujeto a la suspensión del servicio. El pasajero que registre su primera falla en presentarse, incluyendo tres o más veces, o cuando falle en presentarse a más del 10% de sus viajes programados dentro de cualquier período de 30 días, se le notificarán por correo postal los estándares de desempeño del sistema. Las prácticas de fallar en presentarse continuamente pueden resultar en la suspensión del servicio. Los pasajeros de suscripción pueden perder los privilegios de suscripción después de registrar su segundo evento de práctica de fallar en presentarse.

Las fallas en presentarse que ocurran debido a razones fuera del control del pasajero, como lo determina Phoenix Dial-a-Ride, no deberán ser una base para determinar que existe una práctica de fallas en presentarse.



CONSEJOS PARA EVITAR LAS FALLAS EN PRESENTARSE:

1. Confirme que su viaje esté programado correctamente en el momento de hacer su reservación.
2. Confirme la hora programada para el período en el que lo levantarán.
3. Proporcione instrucciones específicas para que lo levanten. Por ejemplo: nombre del edificio, número de suite, ubicación de la entrada (principal/este/parte trasera)
4. Esté listo durante el periodo de tiempo programado para que lo levanten.
5. Proporcione un número de teléfono donde se le pueda contactar si el conductor tiene problemas en encontrarlo.
6. Llame para cancelar el viaje si no va a hacer el viaje.
7. Llame si se ha retrasado y está corriendo más tarde de lo esperado.

Las fallas en presentarse impactan el servicio para otros pasajeros y afectan la eficiencia de este servicio de viajes compartidos.



OBSTÁCULOS

Mantenga las rampas, las banquetas y las entradas para auto adyacentes a su residencia libres de obstrucciones que puedan representar un peligro para la seguridad de usted y para el conductor ofreciéndole asistencia.

PAQUETES Y EQUIPAJE

El conductor puede ayudarle a transportar paquetes hacia y desde el vehículo. Los paquetes no deben ocupar más de dos pies cúbicos (ejem.: tres bolsas de papel café del supermercado ó seis bolsas de plástico del supermercado), y no deben exceder a un peso combinado de 50 libras. Los pasajeros elegibles pueden traer una pieza de equipaje, además de un maletín de mano. Por favor tenga en cuenta que éste es un servicio de viajes compartidos y el espacio es limitado.

Los siguientes artículos no pueden transportarse a bordo de los vehículos:

- Baterías automotrices y marinas
- Líquidos o materiales cáusticos o inflamables
- Carritos de compras que no sean plegadizos
- Carriolas para bebé que no sean plegadizas
- Paquetes grandes que obstruirán el pasillo o cualquier artículo que pudiese incomodar o lesionar a otros pasajeros.

CINTURONES DE SEGURIDAD

Se requiere el uso de cinturones de seguridad a todos los pasajeros que viajen en Phoenix Dial-a-Ride. Si necesita ayuda abrochándose el cinturón, por favor pídale ayuda al conductor.

ANIMALES DE SERVICIO Y MASCOTAS

Una persona con una discapacidad puede abordar el vehículo con un animal de servicio entrenado. El pasajero debe mantener al animal de servicio bajo control y no debe representar una amenaza para otros pasajeros o el conductor. Se permiten mascotas domesticadas en los vehículos de Phoenix Dial-a-Ride sólo si se transportan en un transportador de mascotas cerrado de forma segura. El transportador de mascotas no debe bloquear el acceso de otros pasajeros a bordo de los vehículos. Los conductores no están autorizados a manipular los transportadores de mascotas. Ni la ciudad de Phoenix, ni el proveedor de servicios contratado, son responsables por pérdidas, daños o lesiones causadas a o por mascotas.

TIEMPO DE VIAJE

El tiempo de viaje usando Phoenix Dial-a-Ride es generalmente más largo de lo que uno esperaría si viajara directamente en auto. Al planificar su viaje, espere que su tiempo de viaje sea similar al tiempo requerido cuando utiliza otros servicios de tránsito tales como autobús o tren ligero.

CORTESÍA Y CONDUCTA DE LOS PASAJEROS

Se pide a los pasajeros que sigan estas reglas de conducta para cerciorar la seguridad y comodidad de todos los pasajeros y del conductor:

- No se permite fumar ni usar dispositivos electrónicos para fumar
- No se permite comer ni beber (a menos que sea médicamente requerido)
- No se permiten ningún lenguaje o acciones disruptivos, abusivos, amenazantes, u obscenos
- No se permite la descarga de fluidos corporales
- No se permite la evasión deliberada del pago de la tarifa
- No se permite tirar basura
- No se permite el contacto físico inapropiado con uno mismo o con los demás
- No se permite operar ni manipular cualquier equipo del vehículo
- No se permite solicitar, anunciar o vender artículos, servicios, u otra cosa con la intención de obtener beneficios personales
- No se permite la interferencia con el tráfico de los clientes ni impedir el servicio de paratransito
- Los dispositivos electrónicos de audio y visuales (a menos que se requieran debido a una discapacidad) deben utilizarse con audífonos y no deben ser audibles a otros
- Las conversaciones por teléfono móvil se deberán llevar a cabo de forma tal que no molesten a los demás
- Se espera que los pasajeros estén presentes durante todo el viaje programado
- Se prohíbe la intención de defraudar o realizar una conducta que constituya un robo de servicio

Los pasajeros que se envuelvan en conducta violenta, seriamente perturbadora, o ilegal al usar Phoenix Dial-a-Ride pueden estar sujetos a la suspensión inmediata del servicio.





SUSPENSIÓN DE PASAJEROS Y APELACIONES

SUSPENSIÓN DE PASAJEROS

Los pasajeros son responsables del cumplimiento de las reglas y regulaciones relativas al servicio de Phoenix Dial-a-Ride.

Los pasajeros pueden ser suspendidos del servicio después de la notificación de incumplimiento continuo.

Se notificará al pasajero por escrito de la decisión de suspender el servicio. En la mayoría de los casos, el primer incidente de incumplimiento de las reglas y regulaciones de Phoenix Dial-a-Ride resultará en un aviso de advertencia.

Los incidentes adicionales de incumplimiento de las reglas y regulaciones de Phoenix Dial-a-Ride dentro del próximo período de 30 días de un año calendario continuo resultarán en la suspensión del servicio de la siguiente manera:

- El primer incidente resultará en una carta de advertencia
- El segundo incidente resultará en una suspensión de siete días
- El tercer incidente resultará en una suspensión de 14 días
- El cuarto incidente resultará en una suspensión de 30 días
- Incidentes adicionales resultarán en una suspensión de 30 días

Dependiendo de la gravedad del incidente de incumplimiento, puede ser necesaria la suspensión inmediata del servicio. Es posible que no se emita una notificación de advertencia y que se aplique un período de suspensión más largo.

Aquellos pasajeros que sean suspendidos del servicio también pueden verse sujetos a la suspensión de otros programas de proveedores de paratransito de Valley Metro, y de su participación en el programa del pase mensual ADA con descuento de Phoenix Dial-a-Ride.

APELACIONES

Cualquier pasajero al que se le suspenda el servicio por cualquier motivo tiene el derecho a apelar la suspensión. Pasajeros a los cuales se les suspenda el servicio se les permitirán 10 días hábiles a partir de la fecha de la notificación de la suspensión para que presenten una apelación. Una vez que se haya recibido una solicitud de apelación, se restaurarán los privilegios de Dial-a-Ride hasta que se haga la determinación de confirmar o revocar la suspensión.

Los pasajeros pueden optar por proveer una declaración detallada por escrito explicando por qué la suspensión debe ser revocada, o pueden solicitar proveer su razonamiento para apelar la suspensión en un formato alternativa. Las apelaciones se deberán programar para ser escuchadas, o revisadas si se proveen en un formato por escrito, dentro de los 30 días de calendario después de recibir la apelación.

La decisión de confirmar o revocar el período de suspensión tomada por el Departamento de Transporte Público de Phoenix es definitiva. Si se confirma la suspensión del pasajero, los servicios se suspenderán inmediatamente mientras dure la suspensión menos cualquier día de suspensión previa al recibo de la notificación de apelación.





DERECHOS DEL CLIENTE

COMENTARIOS, QUEJAS, Y COMPLEMENTOS

Los clientes que deseen compartir sus comentarios, presentar una queja o reportar una buena experiencia con el servicio de Phoenix Dial-a-Ride deben llamar a Servicio al Cliente de Valley Metro al (602) 253-5000 ó para teléfonos de texto/TTY al (602) 251-2039.

DERECHOS DEL CLIENTE

Los clientes que utilizan el transporte público reciben el mismo acceso, asientos y trato sin importar su discapacidad, raza, color u origen nacional.

QUEJAS BAJO EL DECRETO ADA Y EL TÍTULO VI

Los clientes que deseen presentar una queja de discriminación debido a discapacidad deben llamar a Servicio al Cliente de Valley Metro al (602) 253-5000 ó para teléfonos de texto/TTY al (602) 251-2039.

Los clientes que deseen presentar una queja de discriminación debido a raza, color u origen nacional, deben llamar a Servicio al Cliente de Valley Metro al (602) 253-5000, TTY al 602-261-8208 ó para teléfonos de texto/TTY al (602) 251-2039.

CÓMO SE PROCESAN LAS QUEJAS

De acuerdo con los estándares federales, todos los proveedores de tránsito regional están capacitados en el procesamiento, investigación y documentación correctos de las quejas de los pasajeros que involucran discriminación basada en discapacidad, y a discriminación basada en raza, color u origen nacional.

Todas las quejas recibidas por el Servicio al Cliente de Valley Metro son documentadas y asignadas al personal apropiado de transporte para su investigación. Después de que la queja haya sido procesada, se envía una respuesta al cliente que la presentó y, si es necesario, se tomarán las acciones correctivas apropiadas.

El Departamento de Transporte Público de Phoenix monitorea el proceso de quejas, así como la ejecución de los reportes. Para más información sobre el Programa de Derechos Civiles de la ciudad de Phoenix y los procedimientos para presentar una queja, comuníquese con el coordinador del Título VI al (602) 262-7242.



DIAL-A-RIDE DE PHOENIX
Diciembre del 2020



City of Phoenix
PUBLIC TRANSIT DEPARTMENT