



Lineamientos de servicio

Operado por:



Vigente a partir de noviembre 26 de 2018

Fecha de revisión: enero 18 de 2019

Fecha de revisión: junio 3 de 2019

Contenido

1. PARÁMETROS DEL SERVICIO.....	2
1.1 Calificaciones para el Programa de Pasajeros.....	2
1.2 Horas de servicio.....	2
2. PROGRAMACIÓN DE UN RECORRIDO.....	2
2.1 Ventana de tiempo para estar listo.....	3
3. TARJETA DÉBITO.....	3
4. TARIFAS.....	4
5. SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN.....	4
6. CANCELACIONES.....	5
7. INCUMPLIMIENTOS.....	5
8. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.....	5
8.1 Suspensión del servicio por incumplimientos.....	5
8.2 Suspensión del servicio por conducta violenta, que altere seriamente el orden y/o ilegal.....	6
8.3 Proceso de apelación por suspensión del servicio.....	7
9. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS USADOS.....	8

1. PARÁMETROS DEL SERVICIO

La Ciudad de McKinney, el Distrito de Tránsito Urbano de McKinney (MUTD, por su sigla en inglés) y la Autoridad de Transporte del Condado de Denton (DCTA, por su sigla en inglés) prestan el servicio de Transporte del Condado de Collin. Este servicio consiste en un programa subsidiado de bonos de taxi que provee opciones eficientes de transporte para las ciudades participantes de MUTD, que incluyen a McKinney, Lowry Crossing, Melissa, Princeton y Celina y Prosper.

Los residentes pueden disfrutar de la conveniencia del servicio regular de taxi a una fracción del costo para llegar a destinos populares tales como tiendas de abarrotes, centros para personas mayores, bibliotecas, el Centro Médico Baylor, el Centro Médico de McKinney y más. Los destinos de recorridos están limitados al Condado de Collin.

Irving Holdings, el contratista de DCTA, operará el programa de bonos de taxi y administrará las operaciones del centro de llamadas. Una variedad de taxis operará el servicio de Transporte del Condado de Collin. No todos los taxis tienen facilidad de acceso. El servicio con vehículos con facilidad de acceso se debe solicitar al momento de la programación.

1.1 *Calificaciones para el Programa de Pasajeros*

Programa para adulto mayor: debe ser residente de una de las ciudades participantes y tener 65 años o más.

Programa para personas con discapacidades: debe ser residente de una de las ciudades participantes y cumplir con los siete criterios.

Programa de subsidio de tránsito por bajos ingresos: debe residir en una de las ciudades participantes y tener un ingreso anual por hogar (antes de impuestos) en los montos del programa requerido según los Lineamientos Federales de Pobreza en los Estados Unidos.

1.2 *Horas de servicio*

De lunes a viernes de 6 am a 6 pm y los sábados de 8 am a 6 pm. Las solicitudes recibidas para horas de recogida durante estas horas de servicio serán aceptadas. No hay servicio en los siguientes días festivos: Día de año nuevo, día del trabajo, día conmemorativo, día de Acción de gracias, día de la independencia y día de navidad.

2. PROGRAMACIÓN DE UN RECORRIDO

Un recorrido en el Condado de Collin se puede reservar marcando (972) 728-6789 durante las 24 horas del día, siete (7) días a la semana, los 365 días del año. Animamos a los usuarios a que hagan solicitudes de viajes al menos con dos (2) horas de antelación y hasta siete (7) días antes de la fecha del recorrido solicitado. Se recomienda que los

usuarios reserven todas las secciones de un recorrido con anticipación, teniendo un tiempo estimado de recogida para cada recorrido. A medida que los clientes hagan sus recorridos, podrán hacer ajustes a los tiempos de viajes según sea necesario.

Se anima dar al agente de reservas los números de teléfono móvil y de vivienda al hacer la reserva de viajes. Los clientes también pueden dar sus direcciones de correo electrónico a la hora de la reserva para recibir por ese medio el recibo de la transacción.

Si el número telefónico provisto por el cliente puede recibir mensajes de texto, el cliente recibirá un mensaje informando que el transporte está en camino, el número del vehículo, un enlace para rastrear el avance del vehículo, así como un número telefónico de la oficina de Irving Holdings. A la llegada del vehículo el cliente recibirá una llamada telefónica informando que su vehículo ha llegado, junto con el número del vehículo. Si el número de teléfono provisto por el cliente puede recibir mensajes de texto, el cliente recibirá un mensaje de texto informándole que el conductor está afuera, así como el número del vehículo. Al final del recorrido, se imprimirá o enviará por correo electrónico un recibo para el cliente. Si Irving Holdings no puede contactar al pasajero debido a un número errado o si no hay respuesta, el pasajero seguirá siendo responsable del recorrido programado.

2.1 *Ventana de tiempo para estar listo*

Los clientes recibirán una hora de recogida aproximada. El conductor puede llegar hasta 10 minutos antes o después de esa hora (ventana de tiempo para estar listo de 20 minutos) y su llegada será considerada a tiempo. Animamos a los usuarios a estar listos 10 minutos antes de la hora programada para recogida, y se espera que aborden dentro de los cinco (5) minutos siguientes a la llegada del vehículo

3. TARJETA DÉBITO

Los usuarios pueden cargar cada mes su tarjeta débito con mínimo \$5 dólares o hasta \$150 (en incrementos de \$5). Por cada \$1 dólar que cargue a la tarjeta débito, Tránsito del Condado de Collin hará un aporte en relación 3:1 hasta un valor de \$600 por mes. Los fondos no usados al final del mes se pasarán al siguiente período. Solo se podrán recargar tarjetas débito por la diferencia del saldo anterior hasta completar \$150. Los conductores no pueden recibir ningún tipo de pago para cargar fondos a la tarjeta débito, los fondos deben estar cargados antes del viaje. Todos los fondos cargados en la tarjeta débito no son reembolsables y no son transferibles. Se requieren fondos adecuados para usar los servicios de Tránsito del Condado de Collin. Las tarjetas débito deben tener los fondos necesarios para cubrir el recorrido o el cliente deberá pagar la diferencia con efectivo o tarjeta de crédito. Para revisar los saldos de las tarjetas, los clientes pueden ingresar al sitio de internet de DCTA en <https://www.dcta.net/service-overview/demand-services/collin-county-transit/debit-card-balance> o llamar al (682) 334-8045. El no pagar la tarifa apropiada puede dar lugar

a un incumplimiento. Si el pasajero constantemente no tiene la tarifa adecuada podrá ser suspendido del servicio.

Las tarjetas débito nuevas y/o de reemplazo pueden tardarse una semana en ser recibidas. Al recargar fondos a una tarjeta débito, por favor permita 24 horas para el procesamiento de la transacción y que los fondos estén disponibles.

4. TARIFAS

La tarifa de un solo trayecto se basa en el punto de partida y el destino según la solicitud del cliente. Aplican las tarifas básicas de medidor de \$2,25 de cargo de abordaje más \$1,80 por milla. Hay un cargo de tiempo por retraso en el tráfico/tiempo de espera, de \$0,45 por cada 1,5 minutos. Los usuarios pueden ser responsables de cualquier pago de peajes que requiera el recorrido y se pueden pagar usando la tarjeta débito

Los Asistentes de Cuidado Personal (PCA, por su sigla en inglés) y los invitados pueden acompañar a un cliente que cumpla con los requisitos respectivos, pagando un costo adicional de \$2 dólares. Los Asistentes de Cuidado Personal (PCA) y los invitados menores de 17 años pueden pagar los \$2 dólares adicionales a la tarjeta débito del cliente que cumpla como los requisitos respectivos. Sin embargo, los acompañantes mayores de 17 años deben pagar los \$2 adicionales usando otro medio de pago (efectivo o crédito). Los conductores de taxi aceptarán efectivo y tarjeta de crédito para cualquier pago adicional.

Las tarifas se deben pagar usando la tarjeta débito oficial del cliente de Tránsito del Condado de Collin. Los clientes deben tener con ellos la tarjeta física de Tránsito del Condado de Collin cuando hagan un recorrido. Los fondos adecuados deben cargarse a la tarjeta débito de Tránsito del Condado de Collin antes de reservar un viaje. Si la tarifa total supera el saldo disponible en la tarjeta débito, es responsabilidad del cliente pagar la diferencia usando efectivo o tarjeta de crédito.

Los recorridos se programan sólo para recoger y dejar. Los conductores no se programan para esperar. Se requieren dos recorridos de ida hacia los destinos en lugar de tiempos de espera, porque el medidor seguirá corriendo.

5. SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN

El servicio de suscripción se limita a clientes que se desplacen al mismo lugar a la misma hora al menos una vez por semana de manera regular y consistente. Irving Holdings puede dar por terminado cualquier servicio de suscripción que se cancele el 50% o más de las veces durante cualquier periodo de treinta (30) días, o si hay un patrón consistente de cancelaciones o incumplimientos en cualquier parte de una suscripción.

Los recorridos perdidos afectan la prestación del servicio, así como a otros usuarios de Tránsito de Condado de Collin. Para ese fin DCTA ha implementado un conjunto de sanciones que se aplicarán en caso de que las personas pierdan sistemáticamente los recorridos programados.

6. CANCELACIONES

Los recorridos que ya no necesite un cliente ya sean recorridos sencillos o servicios de suscripción se deben cancelar al menos dos horas antes del viaje programado. Para cancelar un recorrido, los clientes deben llamar al (972) 728-6789. Las cancelaciones que se hagan con menos de dos (2) horas de anticipación serán consideradas como incumplimientos.

7. INCUMPLIMIENTOS

Un incumplimiento se da cuando un cliente no cancela su recorrido al menos 2 horas antes del tiempo de recogida programado o aborda el vehículo 5 minutos después de la llegada dentro de la ventana de tiempo para estar listo.

8. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Los pasajeros no deben involucrarse en actividades o conductas que resulten en el mal uso del sistema, o reservar y/o usar espacio de manera innecesaria que de otra forma podría ser usado por personas que necesitan el servicio. Ejemplos de mal uso incluyen entre otros:

- No presentarse para los recorridos programados (incumplimientos)
- Exceso de cancelaciones
- Participar en comportamientos que perturben el orden (por ejemplo, dentro del vehículo, con Servicio al Cliente, hablando/distrayendo al conductor, etc.)
- Fondos inadecuados en la tarjeta débito disponible

La suspensión no se propondrá o implementará por circunstancias fuera del control del pasajero. Ejemplos de situaciones que estén fuera del control del pasajero incluyen:

- Una emergencia personal repentina
- Enfermedad repentina o que empeore
- La llegada tardía de un vehículo
- Condiciones médicas que puedan generar comportamiento involuntario (por ejemplo, el Síndrome de Tourette)

8.1 *Suspensión del servicio por incumplimientos*

Como los incumplimientos tienen el potencial de afectar a otros pasajeros, los excesivos incumplimientos pueden resultar en la suspensión del servicio.

Los pasajeros que tengan incumplimientos o retrasos tres veces en un periodo de 30 días pueden estar sujetos a suspensión. Inicialmente se emitirá una carta de advertencia para tratar de resolver el asunto. Si el problema persiste, seguirá una política de suspensión progresiva del servicio.

- La primera suspensión será por 5 días
- La segunda suspensión será por 10 días
- La tercera suspensión será por 15 días
- La cuarta y las subsiguientes suspensiones será por 30 días

Todas las suspensiones potenciales se manejarán según cada casa DCTA contactará al cliente identificando el periodo de suspensión propuesto y la(s) razón(es) de la suspensión. Los clientes que apelen una suspensión propuesta pueden seguir usando el servicio mientras no haya una decisión sobre la apelación. (Vea la Sección 8.3) Si la apelación es denegada, la suspensión se hará efectiva en la fecha de negación de la apelación, antes de la notificación final al cliente. DCTA exige que las apelaciones con respecto a la suspensión del servicio debido a excesivos incumplimientos se hagan dentro de los 10 días siguientes al evento.

¿Qué puede hacer el usuario para reducir los incumplimientos?

- Llamar para cancelar lo más pronto posible si no va a usar el servicio.
- Estar listo y atento a la llegada del vehículo durante toda la ventana de tiempo para estar listo.
- Proporcionar instrucciones de recogida detalladas (puerta trasera o por el costado, y similares) en caso de instalaciones grandes o con múltiples entradas, en donde para el conductor del servicio de recogida sea difícil encontrar el punto correcto, y en sitios donde la entrada principal no sea el punto donde necesita ser recogido.
- Si es un usuario de suscripción, llame para informar a Irving Holdings cualquier cambio en sus planes, tales como vacaciones u otras ausencias. No es suficiente con informar al conductor.

8.2 Suspensión del servicio por conducta violenta, que altere seriamente el orden y/o ilegal

El servicio será suspendido de inmediato por 15 días o hasta que se realice una audiencia de apelación para pasajeros que tengan conductas violentas, que alteren seriamente el orden o que sean ilegales. Esto incluye, entre otras:

- Amenazas de daño físico a otros pasajeros, conductores u otro personal de servicio
- Ataques o golpes físicos al conductor u otros pasajeros
- Abuso verbal, intimidación o altercados con el conductor, el personal de servicio al cliente u otros pasajeros

- Acoso ilegal al conductor u otros pasajeros, incluyendo entre otros comportamiento verbal, no verbal o físico no aceptado, que tenga connotaciones sexuales o raciales
- Uso no autorizado de los equipos del vehículo o daño deliberado de los mismos
- Constante violación de las normas de uso, incluyendo fumar en el vehículo, ponerse de pie mientras el vehículo está en movimiento, consumir alimentos o bebidas en el vehículo sin ninguna razón médica, causar daños al equipo o negarse a cumplir con otros requisitos especificados en las políticas, incluidos en este documento y que podrían interferir con la operación segura del vehículo por parte del conductor o con el uso del servicio por parte de otros pasajeros.
- No mantener estándares de higiene personal razonablemente aceptables que podrían interferir con la operación segura del vehículo por parte del conductor o con el uso del servicio por parte de otros pasajeros.
- Cualquier otra conducta criminal definida en y/o prohibida por el código penal de Texas.

Los clientes a quienes se suspenda el servicio por presentar comportamientos violentos, que alteren seriamente el orden y/o ilegales, serán contactados por DCTA para investigar la situación o incidente reportados. Si DCTA determina que el comportamiento del cliente altera el orden o es violento, el cliente deberá recibir una notificación escrita explicando la(s) razón(es) para la suspensión.

Nota: Los clientes que participen en abuso físico o causen lesiones a otros clientes o al operador pueden ser sujetos a una suspensión inmediata y permanente, y posibles procesamientos criminales.

Los clientes que apelen a una suspensión por comportamiento que haya alterado seriamente el orden, no pueden seguir usando el servicio hasta que el comité de apelaciones emita una decisión por escrito sobre el caso. El comportamiento que altere el orden que sea provocado por causa de una discapacidad del cliente, puede no dar lugar a una suspensión. Sin embargo, DCTA puede exigir que el cliente esté acompañado con un Asistente de Cuidado Personal (PCA) si se determina que el comportamiento del cliente representa una amenaza de daño a sí mismo, a otros pasajeros o al conductor. Si dicho comportamiento alterado persiste y el PCA requerido no puede evitar otros eventos de dicho comportamiento, de modo que el cliente sigue constituyendo un problema potencial de seguridad, se podrá discontinuar el servicio para el cliente.

8.3 *Proceso de apelación por suspensión del servicio*

El cliente tendrá 10 días calendario a partir de la fecha de notificación de la suspensión propuesta para presentar por escrito a DCTA una solicitud de apelación. Él o ella (o su representante) debe incluir una explicación escrita de por qué no debería imponérsele la suspensión.

Un cliente que dispute el sustento de una suspensión de servicio puede solicitar por escrito una audiencia de apelación a:

DCTA
Appeal Panel
P. O. Box 96
Lewisville, TX 75057
(972) 221-4601 (fax)

Antes que se impongan las sanciones, la persona tiene la opción de apelar a la(s) sanción(es). El panel de apelación tendrá una decisión final sobre todas las apelaciones.

Cuando una persona solicite una apelación, el panel de apelación escuchará todas las violaciones vigentes. Por ejemplo, una persona apela una sanción para mayo 2 y la apelación no se puede escuchar hasta mayo 17, y esta persona incurre en tres incumplimientos adicionales durante ese plazo, todas las violaciones se escucharán durante la misma reunión.

Antes que se suspenda el servicio, la persona tendrá la oportunidad de ser escuchada y de presentar información que justifique los incumplimientos.

El servicio de Tránsito del Condado de Collin no se suspenderá mientras se considera una apelación, salvo en el caso de suspensiones por conducta seriamente violenta o ilegal. (Ver sección 8.2)

DCTA notificará a la persona por escrito el fallo que el panel de apelaciones emita sobre cada apelación. Esta notificación establecerá las razones del fallo y las razones que lo respalden. Se proveerá una decisión al apelante dentro de los 30 días siguientes a la fecha de solicitud de apelación.

Cuando la persona haya sido informada del fallo, las sanciones serán retiradas o impuestas en el siguiente día de servicio.

9. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS USADOS

Servicio de respuesta por demanda: Servicio sin ruta fija proporcionado directamente por DCTA o por medio de taxi con pasajeros que abordan y llegan a horas y sitios pre-acordados dentro del área de servicio designada.

Incumplimiento: Un incumplimiento se da cuando: 1) Un cliente no cancela su recorrido al menos 2 horas antes del tiempo de recogida programado, 2) no aborda el vehículo 5 minutos después de la llegada del vehículo dentro de la ventana de tiempo para estar listo; y 3) no tiene los fondos adecuados al abordar el vehículo. Los clientes que muestren un patrón y práctica de incumplimientos pueden ser suspendidos.

Ventana de tiempo para estar listo: Una ventana de 20 minutos, 10 minutos antes y 10 minutos después del tiempo de recogida programado, en el que un cliente debe estar listo para abordar.

Servicio de suscripción: Una orden constante para un pasajero que vaya al mismo lugar y a la misma hora al menos una vez por semana de manera regular y consistente.