



Boletín de política n.º 30

Tema: No Show and Late Cancellation Policy (Política de Ausencia o Cancelación Tardía)

Adoptada: agosto de 1999

Revisada: 10/01/16

Objetivo

Con el objetivo de fomentar la programación responsable del transporte y el uso responsable del transporte alternativo, la Americans with Disabilities Act (ADA, Ley de Estadounidenses con Discapacidades) prevé que se creen sistemas de transporte público y se aplique una política de ausencia. La política de AUSENCIA de pasajeros del ADA Paratransit (Distrito de Transporte Alternativo de la ADA) del Greater Hartford Transit District (Distrito de Transporte de Gran Hartford) es parte de una iniciativa para proporcionar a nuestros pasajeros un servicio de transporte alternativo más eficiente y para mantenernos actualizados en cuanto a las investigaciones y mejores prácticas de la Federal Transit Administration (Administración Federal de Transporte).

Las ausencias, las cancelaciones tardías y las cancelaciones en el momento esporádicas de los pasajeros representan costos previstos para el sistema de transporte alternativo. No obstante, las “ausencias”, las cancelaciones tardías y las cancelaciones en el momento repetidas y habituales afectan a la eficiencia y eficacia del servicio y aumentan considerablemente el costo de prestación del servicio complementario de transporte alternativo de la ADA. Las ausencias y las cancelaciones tardías dan lugar a viajes desperdiciados que se podrían haber programado para otros pasajeros de este tipo de transporte.

Se registran ausencias cada vez que un pasajero del transporte alternativo cancela de forma tardía, se olvida de cancelar, cancela el viaje en el momento o no está disponible en el horario acordado para realizar el traslado programado.

Definiciones

Ausencia: Se consideran ausencias las situaciones en que se cumplen todos los criterios siguientes:

- El pasajero (o su representante) no ha realizado una llamada para cancelar el viaje programado 2 horas o más previas al horario establecido para pasar a buscarlo.
Y
- El vehículo llega a la parada programada dentro de los 30 minutos establecidos para pasar a buscar al pasajero.
Y
- El conductor nota, razonablemente, que el pasajero no se acerca al vehículo dentro de un plazo de cinco (5) minutos.

Las cancelaciones tardías y en el momento, según se definen a continuación, también se considerarán ausencias.

Cancelación tardía: El pasajero (o su representante) no llaman para cancelar un determinado viaje programado 2 horas previas al horario de establecido para pasar a buscarlo (con excepción de los viajes de primera hora de la mañana identificados arriba). Las cancelaciones tardías se considerarán ausencias (*ver las definiciones anteriores*).

Cancelación en el momento: Cuando el vehículo llega a la ubicación designada para un viaje programado dentro de los 30 minutos establecidos y el pasajero (o su representante) le notifica al conductor, en el momento, que ya no necesita utilizar el servicio. Estas situaciones se consideran ausencias.

Notas sobre las cancelaciones:

- El conductor no es responsable de la cancelación de otros traslados programados para el mismo día.
- El pasajero (o su representante) deben llamar para cancelar el resto de los viajes.
- Los viajes de ida y de regreso se programan por separado, y el Distrito supone que todos los viajes de regreso programados son necesarios, a menos que el pasajero o su representante notifiquen lo contrario.
- Si el traslado de ida se registra como ausencia, el Distrito no cancelará automáticamente el viaje de regreso. Una ausencia en el viaje de regreso se considerará una segunda ausencia el mismo día.

Ausencias que no están bajo el control del pasajero

Los traslados que se cancelen por motivos que no estén bajo el control del pasajero no se considerarán ausencias. Esto incluye los traslados a los que no pueden asistir debido a una enfermedad repentina, una emergencia familiar o personal, una demora en el transporte de conexión, una demora en la cita, condiciones climáticas extremas, error del operador, tardanza del transporte alternativo u otros motivos imprevistos debido a los cuales el pasajero no es capaz de llamar para cancelar a tiempo o para recibir el servicio según lo acordado.

Aunque las situaciones que no estén bajo el control del pasajero no se considerarán ausencias, este siempre debe hacer todo lo que esté a su alcance para cancelar los traslados programados de manera oportuna. Es responsabilidad del pasajero especificar los motivos por los que no canceló un traslado. El pasajero debe comunicarse lo antes posible, de modo que pueda justificar las ausencias que ocurran por motivos que no estén bajo su control. Si el pasajero no se comunica de manera apropiada, la situación se seguirá considerando ausencia, lo que podría dar lugar a advertencias o suspensiones del servicio, tal como se detalla a continuación. **Los pasajeros deben comunicarse al Customer Service Department (Departamento de Atención al Cliente) de First Transit (Primer Tránsito) al: (860) 724-5340, extensión 9, si deben ausentarse o realizar una cancelación tardía debido a circunstancias que no estén bajo su control.**

Notificaciones de ausencias

Se notificará a los pasajeros, por escrito, por cada ausencia que presenten, y se les aplicará una advertencia luego de cinco (5) AUSENCIAS. En la correspondencia escrita constarán la cantidad total de ausencias y el porcentaje de ausencias con referencia a la cantidad total de traslados programados para el período. Las fechas, los horarios y las paradas específicos de cada ausencia durante ese período se proporcionarán por escrito a pedido del pasajero.

Ausencias repetidas y habituales

En el caso de los pasajeros que se ausenten de forma repetida y habitual, se suspenderá el servicio de transporte alternativo, lo que ocurrirá en las siguientes situaciones:

- a. Un pasajero tiene cinco (5) o más ausencias en un mes calendario; **Y**
- b. La cantidad de ausencias representa más del 15 % de los traslados programados por el pasajero en un mes calendario.

A continuación, encontrará ejemplos de los casos que se consideran y los que no se consideran ausencias repetidas y habituales:

Ejemplo 1: Un pasajero programa 20 traslados en un mes calendario, pero no se presenta a cinco traslados. El pasajero **representa un caso de ausencias repetidas y habituales** porque (a) tiene cinco ausencias y (b) dichas ausencias representan el 25 % de la cantidad total de traslados programados.

Ejemplo 2: Un pasajero programa 10 traslados en un mes calendario, pero no se presenta a cuatro traslados. El pasajero **no representa un caso de ausencias repetidas y habituales** porque no tuvo cinco o más ausencias dentro de un mes calendario. (Tenga en cuenta que, como no hubo cinco ausencias como mínimo, el hecho de que el pasajero no se haya presentado al 40 % de los traslados es irrelevante a la hora de determinar si se trata de un caso de ausencias repetidas y habituales).

Los pasajeros que presenten ausencias repetidas y habituales podrían ser pasibles de la suspensión del servicio, como se muestra en la siguiente tabla.

Consecuencias de las ausencias repetidas y habituales	
Primera infracción	Carta de advertencia
Segunda	Suspensión de 2 días
Tercera infracción	Suspensión de 5 días
Cuarta infracción	Suspensión de 10 días y pérdida del servicio de suscripción
Quinta infracción o posterior	Suspensión de 28 días y pérdida del servicio de suscripción
Los antecedentes de infracciones cubren un período de 12 meses (del 1 de octubre al 30 de septiembre)	

Si un pasajero presenta ausencias repetidas y habituales, como se describió arriba, recibirá una carta o un correo electrónico de suspensión, en el que se le propondrá la suspensión del servicio dentro de las dos semanas posteriores y se describirá el proceso de apelaciones. La suspensión de los privilegios del servicio se pospondrá y quedará pendiente hasta que se complete el proceso de apelaciones.

La *pérdida del servicio de suscripción* entra en vigencia luego de cuatro (4) infracciones en un período de 12 meses, y no dejará de tener vigencia hasta que el pasajero presente tres (3) meses consecutivos sin ausencias o cancelaciones tardías.

Proceso de apelación

Un pasajero (o su representante) podrá presentar una apelación escrita o verbal por cada una de las ausencias denunciadas; para ello, deberá comunicarse con la directora de ADA Paratransit a pwilliams@ghtd.org o llamándola al (860) 247-5329, extensión 3011. El pasajero deberá presentar toda la información que desee para justificar su apelación.

El personal designado del Distrito revisará la información proporcionada por el pasajero (o su representante) y tomará la decisión de confirmar la ausencia de la persona o justificarla. La decisión se tomará dentro de los diez (10) días hábiles.

Si se acumulan tantas ausencias que es necesario aplicar una suspensión, el pasajero (o su representante) podrá presentar una apelación escrita o verbal para que se realice una revisión de todas las ausencias; para ello, deberá comunicarse con la directora de ADA Paratransit a pwilliams@ghtd.org o llamarla al (860) 247-5329, extensión 3011. El servicio se seguirá prestando mientras se toma una decisión respecto de la apelación.

Si por algún motivo el pasajero no queda satisfecho con la revisión de la directora de ADA Paratransit, podrá solicitar una revisión formal del administrador de Operations (Operaciones) del Distrito. Se programará una audiencia para tratar este asunto, durante la cual el pasajero podrá presentar cualquier tipo de materiales o testimonios relevantes para la apelación. La decisión sobre la apelación se tomará dentro de los diez (10) días hábiles.

Todos los materiales están disponibles en un formato accesible y en otros idiomas además de inglés, a pedido de la parte interesada.