

NOMBRE DE LA AGENCIA: PROGRAMA DE TRANSPORTE COMUNITARIO FECHA DE VIGENCIA:
18/03/2024

APROBADO POR: LASHONDA CHERRY-CRAWFORD
18/03/2024

FECHA DE APROBACIÓN:

ASUNTO: POLÍTICA DE NO PRESENTACIÓN Y CANCELACIÓN DE VIAJE

OBJETIVO

Esta política tiene como objetivo abordar las acciones de los abusadores habituales de la programación de servicios y proporcionar protocolos claros para abordar a los pasajeros que no se presentan a su viaje programado sin cancelarlo adecuadamente. Esta política está destinada a abordar aquellos infractores reincidentes y no el incidente ocasional que pueda ocurrir con algunos pasajeros.

DEFINICIONES

No presentarse: cualquier pasajero que no esté disponible para ser recogido en un viaje programado y que no haya notificado al Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland o a la Compañía de Transporte a la que está asignado para cancelar ese viaje. No se considerarán no presentados los viajes en los que los pasajeros no serán recogidos por circunstancias relacionadas con el servicio.

PROCEDIMIENTO DE AUSENCIA (NOTA: LOS PLAZOS QUE SE ENUMERAN A CONTINUACIÓN SON RECOMENDACIONES Y EL SISTEMA DE TRÁNSITO DEBE PERSONALIZARLOS)

El operador de transporte esperará a los pasajeros durante 10 (5 minutos dentro del plazo requerido por la ADA) minutos más allá del plazo de recogida y llegada anticipada. El operador de tránsito hará esfuerzos razonables para localizar al pasajero. Si el pasajero no puede ser localizado dentro de los 5 minutos establecidos, el operador de tránsito deberá comunicarse con el Despachador informando la no presentación. Los pasajeros que no se presenten dentro de ese plazo se considerarán no presentados. El despachador tiene la responsabilidad de determinar si el operador de tránsito debe continuar sin el pasajero.

Al recibir permiso para continuar sin el pasajero, el operador de tránsito debe registrar la hora de llegada, la hora de salida y el kilometraje del vehículo en el Manifiesto Diario.

Los viajes programados deben cancelarse dentro de 1 hora(s) antes del momento de la solicitud del viaje. Cualquier viaje programado que no se cancele dentro de ese plazo se considerará una ausencia y se registrará como tal. Se monitoreará una designación de no presentación para un viaje para determinar la naturaleza habitual de las no presentaciones asociadas con un pasajero.

Se podrán hacer excepciones para pasajeros que sufran retrasos indebidos debido a citas o procedimientos médicos y otras circunstancias fuera de su control. Se requerirá que el pasajero se comunique con el Programa de Transporte Comunitario del Condado de Cumberland tan pronto como sea posible después del viaje perdido y se enviará un nuevo conductor lo antes posible, si corresponde.

PROCEDIMIENTO HABITUAL DE NO PRESENTACIÓN

Pasajeros que tengan dos no presentaciones en un período de 30 días, los servicios serán suspendidos por 2 semanas. Si no se presenta tres o más veces en un período de 30 días, los servicios se suspenderán por 30 días. Los pasajeros que no se presenten recibirán una advertencia por escrito. La advertencia por escrito identificará las fechas de las no presentaciones o cancelaciones tardías e incluirá un aviso de que otras no presentaciones o cancelaciones tardías en el día siguiente o 30 días pueden resultar en la suspensión de los privilegios de transporte por hasta 30 días.

Las reservas de suscripción/orden permanente pueden denegarse tras una segunda suspensión en cualquier período consecutivo de 12 meses. Los privilegios pueden restablecerse sin garantía del orden permanente o de suscripción original.

CANCELACIÓN DE VIAJE

Un viaje programado debe cancelarse al menos 2 hora(s) antes de la hora de recogida programada. Las cancelaciones realizadas con menos de 2 hora(s) antes de la hora de recogida programada se considerarán no presentarse.