

Política de viajes perdidos del Tránsito del Condado de Charlotte

El Tránsito del Condado de Charlotte ofrece un servicio de transporte público de acera a acera a las personas. Estos pasajeros deben reservar horarios específicos para recoger y dejar pasajeros llamando a nuestra línea de reservaciones al 941.575.4000 (Opción 1) o a través de nuestra aplicación móvil «Charlotte Rides Mobile App». Esto permite al Tránsito del Condado de Charlotte planificar eficazmente los viajes durante las horas de funcionamiento, proporcionando servicios a tantos pasajeros como sea posible.

En ocasiones, un pasajero no puede utilizar un viaje programado. Cuando esto ocurre, el pasajero debe notificar al Tránsito del Condado de Charlotte que ya no desea realizar el viaje. Además, el Tránsito del Condado de Charlotte reconoce que se presentan situaciones de emergencia que pueden ocasionar que el pasajero dé un aviso de cancelación corto o no dé aviso alguno. Cuando un pasajero no se presenta o cancela tarde, los servicios de Tránsito del Condado de Charlotte se ven sobrecargados porque el vehículo y el conductor hacen un viaje no productivo que podría haber sido para otro pasajero. El Tránsito del Condado de Charlotte reconoce que esto es normalmente un evento poco común que puede ocurrir con cualquier pasajero.

Sin embargo, cuando un pasajero pierde repetidamente un viaje, los servicios del Tránsito del Condado de Charlotte se ven gravemente afectados. Para impedir esto, el Tránsito del Condado de Charlotte estableció este proceso para advertir o suspender a los pasajeros que muestren un patrón o práctica de perder viajes programados de manera regular y un método para determinar si un viaje perdido está fuera del control del pasajero.

El Tránsito del Condado de Charlotte registrará cada inasistencia, cancelación tardía y cancelación en puerta de un pasajero como un viaje perdido clasificado según las definiciones que figuran a continuación. Los pasajeros con un número excesivo de viajes perdidos podrán ser suspendidos de los servicios durante un período de tiempo razonable. Esta política se aplica tanto a los viajes con reserva anticipada como a los viajes de suscripción. Una inasistencia debido a un error del Tránsito del Condado de Charlotte no cuenta como un viaje perdido.

Términos y definiciones

- **Viaje**: cualquier trayecto programado de un servicio de respuesta a la demanda o de suscripción entre un lugar de recogida y un lugar de entrega.
- **Viaje de orden permanente**: son viajes con la misma hora de recogida, lugar de recogida y destino.
- **Incomparecencia**: un pasajero no aborda el vehículo del Tránsito del Condado de Charlotte después de la llegada del vehículo para un viaje programado durante los treinta (30) minutos del horario de recogida. Los conductores esperarán tres minutos después de su llegada antes de registrar al pasajero como no presentado/ausente.
- **Cancelación tardía**: el pasajero o su representante llama para cancelar un viaje programado con menos de una (1) hora de antelación a la hora de recogida.

- **Cancelación en la puerta del domicilio:** cuando el vehículo llega al lugar de recogida para un viaje programado dentro del plazo de recogida de treinta (30) minutos, y el pasajero o su representante notifica al conductor en ese momento que ya no necesita el viaje programado. Los conductores no cancelarán otros viajes reservados para los pasajeros. Lo dicho anteriormente es responsabilidad de los pasajeros.
- **Viajes perdidos:** cualquier incomparecencia, cancelación tardía o cancelación de un viaje a domicilio.
- **Viajes perdidos ajenos a la voluntad del pasajero:** Es cuando se pierde un viaje por razones ajenas a la voluntad del pasajero. Esto incluye sucesos como una enfermedad repentina, una emergencia familiar o personal, el retraso de una cita u otra razón imprevista por la que no es posible llamar al Tránsito del Condado de Charlotte para cancelar el viaje a tiempo o realizar el viaje cuando el conductor llegue según lo programado. Aun así, los pasajeros deben hacer todo lo posible por cancelar los viajes programados a tiempo. Es responsabilidad del pasajero comunicar al Tránsito del Condado de Charlotte el motivo por el cual no canceló el viaje lo antes posible. Los viajes perdidos que estén fuera del control del pasajero no se considerarán viajes perdidos. Si la pérdida de un viaje se debe a que el pasajero está recibiendo tratamiento para prolongar su vida, como, por ejemplo, si está recibiendo diálisis renal, el Tránsito del Condado de Charlotte no considerará el viaje como perdido.

1. **Cancelación de un viaje programado:**

- a. Los pasajeros son responsables de cancelar los viajes que ya no deseen o necesiten.
- b. Los pasajeros deberán llamar al **941.575.4000 (Opción 2)** para cancelaciones o utilizar la aplicación «Charlotte Rides Mobile App» al menos una (1) hora antes de la hora de recogida programada para cancelar un viaje.
- c. Si en un viaje de recogida el pasajero no se presentó, canceló tarde o canceló en la puerta, el Tránsito del Condado de Charlotte cancelará otros viajes para ese pasajero en el mismo día, a menos que el pasajero o su representante le digan que no lo haga dentro de una (1) hora del viaje de recogida original. Los conductores no están autorizados, por política, a cancelar viajes futuros; el pasajero o su representante deben contactar al Tránsito del Condado de Charlotte por teléfono **941.575.4000 (Opción 2)** o usar la aplicación móvil «Charlotte Rides Mobile App». Si en el viaje de regreso el pasajero tampoco se presenta, se le cobrarán dos (2) faltas de presentación ese día.

2. **Patrón o práctica de viajes perdidos:** Un pasajero que acumule cuatro (4) incomparecencias en seis (6) meses o menos en su historial de servicio, podrá perder el privilegio de los servicios de transporte conforme a las siguientes medidas progresivas:

- Cuatro (4) incomparecencias en seis (6) meses darán lugar a una suspensión de treinta (30) días.
- Cada vez que no se presente después de la suspensión inicial de 30 días, se le aplicará una suspensión adicional de 30 días.
- La falsificación de la identidad durante una suspensión por no presentarse dará lugar a una suspensión permanente.

- Intentar ser un invitado durante una suspensión por no presentarse aumentará el tiempo de suspensión del pasajero otros treinta (30) días.

Suscripción Viajes Perdidos: Generará una suspensión permanente después de tres (3) cancelaciones en dos (2) semanas. Las cancelaciones continuas darán lugar a la suspensión **según el punto nº 3** de esta política.

3. **Suspensión o finalización de los servicios debido a un patrón o práctica de viajes perdidos:**

Primera Advertencia: Tras el primer viaje perdido, el pasajero recibirá un aviso a través de USPS con la fecha del viaje perdido.

Segunda Advertencia: Tras el segundo viaje perdido, el pasajero recibirá un aviso amarillo a través de USPS con las fechas del viaje perdido.

Advertencia Final: Después del tercer viaje perdido, el pasajero recibirá una última notificación roja a través de USPS con las fechas del viaje perdido.

Carta de suspensión: Se enviará una carta de suspensión por correo certificado USPS al pasajero con las fechas de los viajes perdidos y las fechas de suspensión del servicio.

4. **Notificación y Derecho de apelación:** El proceso de queja está disponible para cualquier pasajero que desee apelar la decisión del Tránsito del Condado de Charlotte. Este proceso se describe en el Plan de Servicios de Transporte para Desfavorecidos (TDSP) y está disponible en línea: www.CharlotteCountyFL.gov/transit.

- a) Las suspensiones entran en vigor en la fecha del cuarto (4.º) viaje perdido. La carta de suspensión indicará las fechas de los viajes perdidos y los treinta (30) días naturales de suspensión del pasajero.
- b) La carta de apelación debe ser recibida por escrito por el Tránsito del Condado de Charlotte por lo menos siete (7) días calendario después de la notificación de viaje perdido y/o carta de suspensión.
- c) En la carta de apelación, el pasajero debe indicar su nombre, dirección, número de teléfono y fecha de nacimiento. El pasajero debe explicar por qué cree que la suspensión o rescisión se dio por error, o por qué se le debería eximir de cumplir la suspensión o rescisión. El pasajero debe incluir cualquier documentación que apoye su caso.
- d) Si un pasajero requiere ayuda con el proceso de apelación, puede comunicarse con el Tránsito del Condado de Charlotte al **941.575.4000 (Opción 4)**. Si un miembro del personal del Tránsito del Condado de Charlotte ayuda al pasajero a redactar la carta de apelación, el pasajero debe firmar la carta antes de que el Tránsito del Condado de Charlotte la acepte.
- e) El pasajero debe enviar por correo o entregar en mano el recurso a:

**Charlotte County Transit
545 Theresa Blvd.
Port Charlotte, FL 33954**

- f) Tras la recepción de la carta de apelación, el Coordinador de Operaciones de Tránsito o su designado,

En vigor a partir del
1/6/2024

responderá al pasajero dentro de los cinco (5) días naturales por correo certificado USPS.

La Ley de Florida y el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 prohíbe la discriminación en: Los establecimientos de servicios públicos por motivos de raza, color, religión, sexo, nacionalidad, discapacidad o estado civil. Las personas que crean haber sido discriminadas por estos motivos pueden presentar una queja ante la Comisión de Relaciones Humanas de Florida llamando al 850.488.7082 o al 800.342.8170 (mensajes de voz)