

Política de no presentación y cancelación tardía de B-Line

Traducción al español de la política de no presentación/cancelación tardía.

Introducción

La Política de No Presentación/Cancelación Tardía de la Autoridad Regional de Transporte de Corpus Christi (CCRTA) tiene como propósito preservar la calidad del servicio para todos los pasajeros de paratrásito. Las no presentaciones/cancelaciones tardías excesivas que estén dentro del control del pasajero afectan negativamente el desempeño de puntualidad y la calidad del servicio para otros pasajeros. Los pasajeros con no presentaciones/cancelaciones tardías excesivas pueden correr el riesgo de que se suspenda su acceso a los servicios de paratrásito.

Definiciones

Una no presentación ocurre cuando el vehículo llega por un pasajero dentro de la ventana del viaje (los vehículos pueden llegar hasta 30 minutos después de la hora en que el pasajero debe estar listo o de la hora de recogida) y el pasajero no aborda el vehículo dentro de los cinco (5) minutos posteriores a la llegada.

Una cancelación tardía ocurre cuando un viaje se cancela menos de una (1) hora antes de la hora programada de recogida del pasajero.

Una infracción ocurre cuando un pasajero tiene cuatro (4) o más no presentaciones/cancelaciones tardías, y las no presentaciones/cancelaciones tardías representan el 11% o más del total de viajes programados del pasajero dentro de un mes calendario.

No presentaciones por error del operador o por circunstancias fuera del control del pasajero

Las no presentaciones/cancelaciones tardías debidas a circunstancias fuera del control del pasajero no se cuentan en su contra. Además, si el vehículo de paratrásito llega fuera de la ventana de recogida de 30 minutos y el pasajero no aborda el vehículo, esto se registrará como un viaje perdido y no contará en contra del pasajero.

Viajes subsiguientes después de una no presentación

Cuando un pasajero no se presenta a un viaje, todos los viajes subsiguientes de ese día permanecerán programados a menos que el pasajero los cancele específicamente. Para evitar múltiples no presentaciones en el mismo día, el pasajero debe cancelar cualquier viaje que ya no sea necesario para ese día. El Comité de Apelaciones de No Presentación tomará en consideración cualquier situación fuera del control del pasajero que resulte en una no presentación.

Política de suspensión por un patrón o práctica de no presentaciones/cancelaciones tardías excesivas

CCRTA revisa todas las no presentaciones/cancelaciones tardías registradas para asegurar su exactitud antes de anotarlas en la cuenta de un pasajero. CCRTA identificará a los pasajeros que, dentro de un mes calendario, tengan no presentaciones/cancelaciones tardías que cumplan con ambos criterios siguientes:

1. No presentaciones/cancelaciones tardías que representen el 11% o más del total de viajes programados del pasajero, Y
2. El pasajero tiene cuatro (4) o más no presentaciones.

Los pasajeros que cumplan con los criterios anteriores estarán en infracción de la política de no presentación/cancelación tardía. Los pasajeros no serán penalizados por no presentaciones/cancelaciones tardías debidas a circunstancias fuera de su control.

Cuando un pasajero infrinja la política de no presentación/cancelación tardía, se tomará la siguiente acción progresiva:

- Primera infracción: se emite una carta de advertencia informando al pasajero que ha infringido la política de no presentación/cancelación tardía de CCRTA.
- Segunda infracción: el pasajero recibe una suspensión de servicio propuesta de 7 días.
- Tercera infracción: el pasajero recibe una suspensión de servicio propuesta de 14 días.
- Cuarta infracción: el pasajero recibe una suspensión de servicio propuesta de 21 días.
- Quinta infracción: el pasajero recibe una suspensión de servicio propuesta de 30 días.

El plazo para la política de suspensión progresiva es de un (1) año calendario, que comienza el 1 de enero de cada año.

Apelación de una suspensión

Un pasajero que reciba un aviso de suspensión puede presentar una apelación. No apelar las no presentaciones confirmará la exactitud de la suspensión y no podrá apelarse después de la Audiencia de No Presentación. Ningún pasajero será suspendido bajo esta política por tener tres (3) o menos no presentaciones/cancelaciones tardías en un mes calendario. Las infracciones de suspensión subsiguientes serán revisadas por el Comité de Apelaciones de No Presentación para determinar la acción apropiada.

Audiencias de apelación

Si un pasajero está en infracción de la Política de No Presentación/Cancelación Tardía, se le enviará una carta por correo informándole de su derecho a apelar la suspensión del servicio. La carta indicará la fecha de la audiencia, la fecha en que se requiere una respuesta, el número de días de suspensión de servicio propuestos y las fechas en que ocurrieron las no presentaciones/cancelaciones tardías.

El Comité de Apelaciones de No Presentación escucha apelaciones con cita previa el martes anterior a la reunión regular programada de RCAT. RCAT se reúne el tercer jueves de cada mes. Las audiencias se realizan en CCRTA Staples Street Center, 602 N. Staples. Los pasajeros, o sus representantes, deben programar una apelación llamando al Coordinador de Elegibilidad de CCRTA al 361-289-2712, a más tardar el viernes a las 5:00 p.m. antes de la fecha de apelación.

A los pasajeros, o a sus representantes, se les brindará la oportunidad de explicar por qué creen que las no presentaciones no son válidas. Los pasajeros que no puedan asistir a la audiencia de apelación pueden presentar una carta antes de la fecha de apelación indicando lo mismo. Los pasajeros que requieran asistencia adicional para presentar una carta de apelación pueden comunicarse con el Coordinador de Elegibilidad.

Las decisiones del Comité de Apelaciones de No Presentación serán definitivas. No responder al proceso de apelación o no asistir a su audiencia de apelación hará que se aplique la suspensión propuesta únicamente por el Comité de Apelaciones designado por CCRTA. El historial de no presentaciones del pasajero será considerado en las audiencias de apelación.