



Guía de Suspensión del Servicio de Paratransito y LHC DIRECT

Propósito

Esta guía explica las condiciones bajo las cuales los clientes de Tránsito de la Ciudad de Lake Havasu se pueden enfrentar a la suspensión del servicio y el proceso de notificación, apelación y reincorporación. Asegura la imparcialidad, mientras que mantiene un servicio seguro, confiable, y eficiente para todos los clientes de los servicios de Tránsito de la Ciudad de Lake Havasu.

Motivos para la Suspensión

Los clientes de los servicios de Tránsito de la Ciudad de Lake Havasu pueden ser suspendidos por las siguientes razones:

A. Norma Sobre No Presentarse / Cancelación Tardía

Exceso de ausencias (no abordar sin cancelación oportuna).

Exceso de cancelaciones tardías (cancelar dentro del periodo de tiempo definido por la agencia, normalmente menos de 2 horas).

Patrón de comportamiento que perjudica la disponibilidad del servicio.

(Ejemplo: Más de 3 ausencias en 30 días ó más del 10% de los viajes programados, lo que sea mayor – ajustado a la norma local).

B. Comportamiento Perturbador o Abusivo

Abuso físico, amenazas, o violencia hacia el personal, los conductores, u otros pasajeros.

Abuso verbal, intimidación, o acoso.

Conducta que cree condiciones inseguras o insalubres.

C. Uso Fraudulento

No pagar la tarifa correcta para el número de clientes.

Proporcionar información falsa para obtener o usar el servicio.

Tergiversación del propósito del viaje.

Acción Progresiva

Las suspensiones se emiten progresivamente, salvo en los casos de amenaza seria o peligro en los que pueda aplicar la suspensión inmediata.

Ejemplo del Programa de Suspensiones (por no presentarse/cancelaciones tardías):

Carta de Advertencia – Aviso de violación a la norma.

1ª Suspensión – 7 días.

2ª Suspensión – 14 días.

3ª Suspensión – 30 días.

Más Infracciones: hasta 90 días.



Incidentes serios (violencia, amenazas, fraude):
Suspensión inmediata de hasta 90 días, pendiente a una investigación.

Aviso de Suspensión

- Antes de que la suspensión entre en vigor:
El/la pasajero/a recibe un aviso por escrito (por correo postal, correo electrónico o entregado en persona).
 - El aviso incluye:
Razón de la suspensión (con fechas/horas específicas).
Periodo de tiempo de la suspensión.
 - Fechas de inicio y finalización de la suspensión.
Derecho de apelar y pasos del proceso.
-

Proceso de Apelación

Los clientes deben tener la oportunidad de apelar antes de que se aplique la suspensión.
El/la pasajero/a tiene 10 días hábiles a partir de la notificación para solicitar una apelación.
Las apelaciones pueden hacerse por escrito, por teléfono, o en persona.
Un oficial de cumplimiento de tránsito designado revisa las apelaciones.
El/la pasajero/a puede presentar pruebas, testigos, o representación.
La decisión se emite por escrito dentro de 30 días.
El servicio al cliente continúa durante la revisión de la apelación (salvo en casos graves de seguridad).

Restablecimiento del Servicio

Las suspensiones terminan automáticamente en la fecha de finalización indicada.
Es posible que se requiera que los clientes reconozcan las normas antes de su restablecimiento.

Consideraciones Adicionales

A los clientes con discapacidades no se les puede negar el servicio basándose únicamente en el comportamiento relacionado con su discapacidad, a menos que represente una amenaza directa.

FTA-ADA 49 CFR Partes 27, 37, 38, y 39