

# GUÍA PARA LOS USUARIOS DE PARATRANSIT

## Tabla de Contenido

### Guía para los usuarios del Paratransit de UTA

|   |    |
|---|----|
| Ayudando a nuestros usuarios.....   | 4  |
| Servicio de las Rutas Fijas y Tren.....   | 4  |
| Rutas con Desvío (Route Deviation).....   | 4  |
| Servicio de Paratransit.....  | 4  |
| ¿Cómo solicitar el servicio de Paratransit?.....  | 5  |
| ¿Quién puede recibir los servicios de Paratransit?.....   | 6  |
| Categoría 1. Elegible al Servicio Incondicional.....  | 6  |
| Categoría 2. Elegible al Servicio Condicional (hasta que los autobuses de Rutas Fijas sean accesibles)..... | 6  |
| Categoría 3. Elegible al Servicio Condicional .....   | 6  |
| Discapacidad Temporal.....  | 7  |
| Servicio para visitantes.....   | 7  |
| Elegibilidad para niños.....  | 7  |
| Renovación de Elegibilidad.....   | 7  |
| Tarjeta de Identificación de Paratransit.....   | 7  |
| Servicio de Paratransit en áreas restringidas o cerradas con portón.....                                    | 7  |
| Áreas y horas de servicio del Paratransit.....  | 7  |
| Servicio de Feriados para Paratransit.....  | 8  |
| El pago del pasaje.....   | 8  |
| Reservando Viajes en Paratransit.....   | 9  |
| Cuándo puede hacer las reservaciones.....   | 9  |
| Cómo hacer una reservación.....   | 10 |
| Pedidos para Domingos y Feriados.....   | 11 |
| La “Hora para estar Listo” y el “Tiempo de Espera”.....   | 11 |
| Cómo solicitar el servicio entre áreas de servicio diferentes.....  | 12 |
| Cómo reservar múltiples recorridos.....   | 12 |
| Servicio de suscripción.....  | 12 |
| Servicio del alimentador o Servicio Condicional.....  | 13 |
| Transferencia de bus a bus.....   | 13 |
| Cómo cambiar una reservación.....   | 13 |
| Si su cita se atrasa.....   | 14 |
| Cómo cancelar una reservación.....  | 14 |
| Reglas a seguir cuando usted no se presenta (No-Show).....  | 14 |
| Cuando llega el bus de Paratransit.....   | 16 |
| La ayuda que le puede brindar el conductor.....   | 17 |
| Verifique su reservación .....  | 17 |
| Emergencias después de las horas de oficina.....  | 17 |
| Ayudantes.....  | 18 |
| Invitados / Acompañantes.....   | 18 |
| Niños .....   | 18 |
| El uso de Sillas de ruedas y otros medios de movilidad.....   | 18 |
| Patinetas.....  | 19 |
| Normas sobre el cinturón de seguridad y cómo asegurar las sillas de ruedas                                  |    |
| Respiradores y Tanques Portátiles de Oxígeno .....  | 18 |
| Animales Guías.....   | 19 |
| Mascotas .....  | 19 |
| Cinturones de seguridad.....  | 19 |
| Paquetes y Artículos Personales.....  | 20 |
| Procedimientos a seguir en caso de Emergencia.....  | 20 |
| Las inclemencias del clima.....   | 20 |
| Procedimientos a seguir en caso de Desastre.....  | 20 |
| Normas de Cortesía y de Conducta para los usuarios.....   | 21 |

Proceso de Apelación.....22  
Sugerencias y comentarios.....22  
Números de teléfonos importantes.....22  
Servicio de Paratransit en el Condado de Salt Lake .....23  
Servicios del Paratransit para Condados de Salt Lake, Weber, Davis, Box Elder Y  
Utah.....23  
Servicio de Paratransit para el Condado de Utah.....23  
Servicios del Paratransit para el condado de Tooele.....23

Si aun tiene preguntas después de leer esta guía, usted puede llamar al las oficinas de Paratransit al 801-287-5359 desde los Condados de Salt Lake y South Davis, 1-877-882-7272 desde afuera del area del Condado de Salt Lake, al 711 para Relay Utah o 888-346-5822 para Speech Relay. Para comunicación efectiva e independiente esta guía tambien esta disponible en formato alternativo como Letra Grande, Braille, audio casete, CD ROM o en un Disco de Computadora.

Ayudando a nuestros usuarios

**Esta guía para el usuario de UTA le brinda una breve información sobre el servicio 100% accesible de UTA de sus rutas fijas y los servicios de trenes de TRAX, así como más información detallada sobre el servicio *Paratransit* de UTA, cómo puede llegar a recibir el servicio, los días y las horas de servicio; cómo hacer una reservación, precios y otra información importante.**

### **Servicio de rutas fijas y Tren**

La Agencia del Transporte Público de Utah (Utah Transit Authority) (UTA) tiene como meta ofrecer un servicio de transporte que puedan usar todos nuestros usuarios. Todos los “buses de rutas fijas” (los buses grandes) comprados tienen una carrocería baja con un aparato que inclina el bus para que las personas que usan sillas de ruedas o que tienen dificultad para subirse o bajarse del bus puedan entrar o salir del bus más fácilmente. Nuestro Buses regulares son 100 % accesibles para sillas de ruedas.

Todos nuestros Servicios de Tren (TRAX, FrontRunner ) pueden ser accedidos por medio de un “mini-high block” o un puente desplegado por un asistente en el tren. Cuando esta haciendo una conexión con Paratransit en una estación de tren, hay puntos para tomar y bajar del bus preestablecidas. Recuerde que el conductor no es responsable de asistirlo hasta el tren.

Para el beneficio de todos los pasajeros, los conductores o una grabación anuncian las paradas principales y los puntos de transferencia para ayudarles a los pasajeros a reconocer dónde deben bajarse. Por lo general a la entrada de los buses hay unas sillas para que las personas que tienen alguna dificultad de mantenerse de pie puedan usar mientras el bus está en movimiento. También hay disponibles espacios con correas para los pasajeros en sillas de ruedas para que puedan tener un viaje seguro y si es necesario, puedan recibir la ayuda del conductor.

UTA tiene tarjetas disponibles con precios reducidos para personas que tengan alguna discapacidad. Estas tarjetas le permiten a una persona pagar menos cuando viaje en los buses de UTA o en el tren. Si usted tiene la tarjeta del Paratransit, también puede usar los servicios de los buses regulares o del tren. Queremos que las personas que tengan discapacidades aprovechen la flexibilidad, libertad y los bajos precios que se ofrecen en los buses y trenes.

Si necesita información sobre las rutas y los horarios, o cualquier pregunta que tenga sobre cómo usar los servicios de buses o del tren (TRAX, FrontRunner), en Salt Lake y la parte sur del condado de Davis, por favor llame al 801-743-3882 y si llama de cualquier otro condado puede llamar al 1-888-743-3882, o 711 para Relay Utah y 1-888-346-5822 para Speech Relay.

### **Servicio de Ruta con Desvío (Route Deviation)**

UTA también ofrece un servicio mezclado que se conoce como Route Deviation. Este servicio mezcla el Bus regular con Paratransit en áreas donde no hay servicio de autobuses y es una manera de responder a las necesidades de transporte de esas áreas y vecindarios. Se parece al Bus regular porque tiene paradas y horarios fijos. Se parece a Paratransit porque se desvía de la ruta para recoger pasajeros de ubicaciones reservadas con anticipo por un cargo adicional. Porque no hay servicio de autobús en estas zonas Route Deviation puede ser el único servicio de buses (regular o paratransit) en la zona.

### **El Servicio del Paratransit**

Para los usuarios calificados que tienen una discapacidad que les impide usar el servicio de los buses regulares y/o de los trenes del TRAX, UTA ofrece un servicio de viaje compartido, el servicio de cordón a cordón llamado *Paratransit* que en el área de Salt Lake a menudo se le conoce como *Flextrans*.

En los Condados de Weber, Davis, Box Elder, Utah y Tooele, UTA contrata a otras agencias para que prevean transporte a nuestros clientes elegibles para el servicio Paratransit. A este servicio también se le conoce como "servicio Paratransit del ADA" porque se ofrece como parte de nuestros esfuerzos por cumplir con los requisitos de la Ley para los Americanos con

Discapacidades (o Americans with Disabilities Act - ADA) aprobada en 1990.

El servicio de **Paratransit** se debe reservar por lo menos un día por adelantado. El servicio se ofrece con buses equipados con una rampa, camionetas equipadas con elevadores y para las personas que pueden caminar hasta el bus o que no necesitan de una rampa para subirse al bus, se puede usar una camioneta (van) para 15 pasajeros o en un taxi que reservará la oficina de Paratransit del UTA. El servicio de **Paratransit** recorre las mismas áreas y durante los mismos días y horas que los buses regulares y los trenes del TRAX o FrontRunner. Este servicio se puede utilizar para lo que usted necesite.

### **Como solicitar el Servicio de Paratransit**

Antes que una persona pueda usar el servicio del Paratransit, primero se debe decidir si la persona cumple con los requisitos para recibir el servicio. La revisión de la aplicación tiene en cuenta la capacidad motriz de cada solicitante para determinar si puede usar el servicio de bus regular y el tren. Si usted tiene una discapacidad o alguna enfermedad que bajo cualquier condición le impida usar estos servicios usted puede ser un "usuario elegible sin restricciones". Si todas las veces no puede utilizar la ruta de los buses, usted pudiera ser un "usuario con ciertas restricciones" para realizar los recorridos que no puede hacer en el bus o en el TRAX.

Ocasionalmente algunos usuarios que sean elegibles sin restricciones pueden recibir el servicio de Paratransit y de ruta fijada por medio de una "transferencia de bus a bus". Una transferencia de bus a bus es cuando el vehículo de Paratransit espera hasta que llegue el bus de la ruta regular o el tren, o le esperan mientras usted se baja del bus o del tren para que vaya directamente al Paratransit sin tener que hacer otra transferencia en otro bus, eliminando la barrera que le impide utilizar el bus regular o tren.

Para recibir información sobre el proceso para solicitar los servicios, llame al Centro de Movilidad al 801-287-2263 para los Condados de SALT Lake y South Davis, de todos los demás Condados al 1-877-882-7272 y oprima el # 6. Se le enviara un formulario de información para elegibilidad por correo. Cuando reciba la documentación, revísela y si cree que usted califica para recibir el servicio del Paratransit, llame la oficina del Centro de Movilidad de Paratransit para fijar una entrevista y una evaluación en persona. Si usted necesita que lo recojan y lo dejen en el lugar de la entrevista, simplemente solicite este servicio que es completamente gratis. Usted recibirá por correo una solicitud junto con una nota para recordarle la fecha y hora de su cita.

Usted o alguien debe ayudarlo a llenar el formulario para solicitar los servicios y debe traer el formulario completamente lleno a la entrevista. El formulario se ha diseñado para obtener información de su parte con relación a su discapacidad y su propia evaluación de las condiciones que le rodean y de su habilidad para movilizarse para usar las rutas fijas de los buses de UTA y los trenes.

Como parte del proceso para solicitar los servicios, la persona que lo entreviste revisará con usted su solicitud y hablará más detalladamente sobre sus capacidades y necesidades de recibir el servicio. Si tiene preguntas sobre el servicio este es un buen momento para hacerlas. Como parte de la entrevista se le puede pedir que haga un recorrido tomando un bus y/o el tren. La evaluación de sus habilidades físicas para movilizarse consiste en viajar de un bus regular y del tren donde tendrá que sortear varias superficies, inclinaciones, cordones (banquetas) y también cruzar la calle. El tiempo que generalmente toma la evaluación es de unos 60 a 120 minutos y nos dará una mejor idea de sus capacidades para viajar solo. Si viene al centro del evaluaciones con un grupo de personas, o vienen de fuera del área del condado de Salt Lake, tal vez quiera traer algo para comer ya que hacerle la evaluación a grupos toma más tiempo. **Por favor venga vestido apropiadamente para una evaluación al aire libre.**

Al terminar el trámite de su solicitud y dentro de un plazo de 21 días se le notificará por escrito si se le aprobó o no su solicitud. Si se determina que usted puede usar los servicios del Paratransit, recibirá una tarjeta de identificación para usar dichos servicios; ahora, usted puede recibir una tarjeta para recibir los servicios a Precio Reducido si es que su discapacidad

lo amerita. Su tarjeta de identificación del Paratransit o la tarjeta de Precio Reducido le permitirá utilizar los servicios de los buses regulares de ruta fija del UTA y del tren a un **precio reducido**. Si dentro de 21 días a partir del momento que usted entregó la solicitud no se ha tomado una decisión, el usuario recibirá el servicio del Paratransit hasta que se tome una decisión final.

Cuando reciba la carta con la decisión final, si no está de acuerdo con la decisión, usted puede apelar ante un panel que la revisará siguiendo la información descrita en dicha carta. Por favor lea en esta guía la sección Requisitos para recibir los servicios, Suspensión y Cancelación de los Servicios / Procedimiento de Apelación.

Para comenzar el proceso de elegibilidad, llame a la oficina de Paratransit a 1801- 287-2263 si está en los condados de Salt Lake o en la parte sur del condado de Davis; si está fuera del área del condado de Salt Lake puede llamar al 1-877-882-7272, oprima el # 6, o al 711 para Relay Utah y 888-346-5822 para Speech Relay.

### **¿Quién puede recibir los servicios de Paratransit?**

Las normas fijadas por la Ley para los Americanos con Discapacidades (ADA) establecen que una persona pudiera recibir los servicios de Paratransit bajo una de estas tres categorías:

#### **I. Categoría 1. Elegibles al Servicio Incondicional:**

La primera categoría bajo la cual una persona puede recibir estos servicios es si estas personas no pueden usar completamente los servicios de las líneas regulares de buses. Se incluyen en esta categoría:

"Cualquier persona discapacitada por causa de una enfermedad física o mental (incluyendo la visión) que sin la ayuda de otro individuo (con la excepción del conductor quien operará el sistema para levantar la silla de ruedas u otro mecanismo o dispositivo para ayudar a los usuarios a abordar el vehículo) no pueda usar, subir, viajar o bajarse de cualquier vehículo de servicio público que ya esté equipado para prestar el servicio a las personas discapacitadas". [Sección 37.123(e) (1) de las disposiciones de la ADA].

Esto se aplica a una persona que no puede valerse por sí misma para usar los buses regulares o los trenes ya sea para subirse, viajar o bajarse.

#### **II. Categoría 2. Elegible al Servicio Limitado:**

La segunda categoría bajo la cual una persona puede recibir estos servicios incluye:

"Cualquier individuo con una discapacidad y que necesite ayuda para subir la silla de ruedas u otro medio de movilidad que utilice y que con dicha ayuda puede subir, viajar y bajarse de cualquier vehículo ya equipado para prestar el servicio a las personas discapacitadas; si el usuario desea tomar un bus durante las horas regulares de servicio o dentro de un período de tiempo razonable dentro de dichas horas, pero no hay un vehículo completamente equipado para proveer el servicio solicitado en esa ruta. [Sección 37.123 (e) (2) de las disposiciones de la ADA]

Esto se refiere a las personas que podrían utilizar las rutas fijas de los buses regulares si estuvieran disponible (por ejemplo: si no hay un bus disponible que tenga carrocería bajita o un bus con equipo de rampa hidráulica). **Esta categoría no es necesaria ya que todo el equipo de transporte de UTA está 100% equipado**, de lo contrario **esta categoría sería obligatoria** si los buses no estuvieran completamente equipados.

#### **III. Categoría 3. Elegible al Servicio Condicional:**

La tercera categoría incluye:

"Cualquier persona que tenga una discapacidad, que tenga un impedimento específico que no le permita ir hasta el lugar para tomar un medio de transporte o salir de dicho lugar" [Sección 37.123 (e) (3) de las normas de la ADA]

Esto se aplica a una persona que debido a su discapacidad no puede llegar hasta la parada del bus o de la estación del tren para tomar el bus y después de bajarse del bus o del tren no puede llegar hasta su destino final. Cuando el usuario llama para hacer una reservación se determinará si las condiciones existentes le permitirán hacer el viaje. Dos claves importantes para esta categoría se incluyen en las siguientes pautas. Primero, las condiciones ambientales y las barreras físicas que no están bajo el control de la agencia de transporte público, por sí solas no establecen las pautas para calificar para recibir el servicio. Segundo, el que hayan inconvenientes para usar el sistema de buses regulares no constituyen una causal para la elegibilidad.

### **Discapacidad Temporal**

El servicio temporal se le ofrece a los usuarios que tienen una discapacidad temporal que les impide usar el sistema de

buses de UTA. Ellos podrán usar el servicio por el tiempo que dure la discapacidad.

### **Servicio para visitantes**

Quienes están de visita en el estado pueden utilizar el Paratransit hasta 21 días al año siempre y cuando presenten la documentación que les da derecho a utilizar servicios similares del Paratransit y que le haya sido otorgado por una agencia de transporte en otro estado. El visitante que tenga una discapacidad pero no recibe este tipo de servicio en su estado porque en el área donde vive no hay este tipo de servicio, si quieren usar estos servicios se le pudiera pedir documentación sobre su estado de salud o su enfermedad. Para esta evaluación UTA tiene unas "pautas para el uso de la silla de ruedas" y como tal, los visitantes que usan algún tipo de ayuda para movilizarse antes de usar el servicio de Paratransit deben asegurarse que su silla de ruedas u otro medio que utilicen para movilizarse haya sido aprobado (en peso y medida) por nuestro Centro de Evaluación. Para saber si puede utilizar su silla de ruedas en nuestros buses, usted debe recibir una aprobación. Si fuere necesario, usted puede usar el servicio de transporte completamente gratis para solicitar la evaluación.

### **Niños menores de 6 años**

En el caso de los niños menores de seis (6) años se determina el uso de los servicios teniendo en cuenta que un adulto acompañante y el niño se consideran como un solo pasajero, para determinar las habilidades funcionales del niño/adulto.

### **Renovación de Elegibilidad**

Cada cliente de Paratransit debe renovar su certificación de elegibilidad cuando se este por llegar la fecha de vencimiento. También puede ser necesario si las condiciones de la discapacidad cambian reevaluar la elegibilidad del individuo. Típicamente la elegibilidad se extiende por un periodo de tres años de la fecha de certificación. La tarjeta de identificación del usuario incluye una foto e indicará la fecha de vencimiento de los servicios. Es la responsabilidad del usuario volver a solicitar los servicios antes de la fecha de vencimiento de la tarjeta. Si el usuario no renueva su tarjeta de Paratransit no podrá usar el servicio hasta que tramite la documentación y se apruebe.

### **Tarjeta de Identificación del Paratransit**

Su tarjeta de identificación del Paratransit se la enviarán cuando se decida que usted puede usar los servicios solicitados. Su tarjeta de identificación del Paratransit sirve como una tarjeta de descuento por un **Precio Reducido** cuando usted viaja en los buses regulares de UTA, Route Deviation y el tren Trax o FrontRunner. Si pierde su tarjeta de identificación del Paratransit se le cobrará \$5,00 por una nueva.

### **Servicio de Paratransit en áreas restringidas o cerradas con portón.**

Los vehículos de Paratransit no entran a zonas restringidas o que requieren permiso especial o códigos de seguridad para acceso. Si usted viaja hacia o desde una de estas zonas, el punto de tomar o bajar del Paratransit será afuera de esta zona.

### **Áreas y Horas de servicio del Paratransit**

El servicio de Paratransit esta diseñado para ser comparable al servicio regular de buses de rutas fijas del servicio de transporte de UTA y del servicio de trenes TRAX. Por esta razón, el servicio ADA de Paratransit solo transporta a los usuarios desde y hasta los lugares que están en un radio de 3/4 de milla hasta donde llegan los buses o los trenes durante sus días y horas regulares de servicio. Para los usuarios que sus puntos de salida y de llegada no estén dentro de esas 3/4 de milla, los servicios ADA de Paratransit no son obligatorios y pueden no recibir viajes. Para verificar si Paratransit opera en el área desde donde y hasta donde usted viaja, contacte al Departamento de Reservaciones de Paratransit. Autobuses de ruta rápida o Commuter no califican bajo el área de servicio anteriormente mencionado.

### **Servicio de Feriados para Paratransit**

Todos los viajes de Suscripción serán precancelados en un día Feriado, si usted quiere viajar un Feriado debe llamar para confirmar que Paratransit este operando ese día y que usted este dentro de el área de servicio. Proveemos un servicio limitado consistente con el servicio que se provee los domingos en los siguientes feriados:

**Presidents Day; Memorial Day; Independence Day; Pioneer Day; Labor Day.**

Paratransit, por el momento no opera en los siguientes Feriado:

**New Year's Day; Thanksgiving; Christmas.**

UTA puede decidir no operara en feriados que no están en la lista anterior. Por favor comuníquese con el departamento de Reservas para confirmar que se este operando.

### Tarifas

Consulte a su agente de reservas si tiene preguntas acerca del costo de su viaje en efectivo. Además del costo publicado, UTA puede agregar un incremento para combustibles (Fuel Surcharge). **El pasaje lo debe pagar cuando se suba al vehículo, ya que si no lo hace no podrá subirse al bus.** Los boletos se pueden pagar de las siguientes formas:

**Efectivo.** Solo se acepta el precio exacto. Los conductores no tienen cambio. Si paga en efectivo puede pagar con monedas o con billetes. NOTA: El conductor puede recibir los pagos por los pasajes de ida y vuelta. Si usted paga el viaje de ida y vuelta, asegúrese que el conductor llame al centro de control para que ellos le informen al otro conductor que usted ha pagado su viaje de regreso.

#### **Pases Mensuales para el servicio de Buses:**

El Pase "P" – Este es el pase correcto para los usuarios que usan el servicio del Paratransit.

Si usted pierde su pase, UTA no es responsable de reponerlo. Para aquellos pasajeros que talvez pierdan su pase, usted puede traer su pase a nuestras oficinas y por un costo de \$5.00, mantendremos una copia en nuestros archivos por el mes de validez del pase. Que hace esto para usted? Si usted pierde o se olvida de su pase y ha pagado el costo mensual, el conductor le va a brindar el transporte porque tendremos una copia de su pase en nuestros archivos.

**Hojas con 10 Cupones para usar el Paratransit:** Esta es una hoja con 10 cupones para los usuarios que utilizan el Paratransit. El cupón se considera una forma válida de pago por el "valor nominal" que aparece en el cupón. Si el valor del cupón (valor nominal) es menos que el precio que debe pagar por el recorrido, usted debe pagar la diferencia. Por ejemplo: El valor nominal del cupón es de \$2.00 pero el costo del pasaje es \$2.05, usted debe pagar los ¢ .05 centavos. Estos cupones no tienen vencimiento.

= **30 cupones para usar Paratransit:** Estos 30 cupones son para los usuarios que utilizan el Paratransit. El cupón se considera una forma válida de pago por el "valor nominal" que aparece en el cupón. Estos 30 cupones son validos solo por el mes impreso en ellos. Si el valor del cupón (valor nominal) es menos que el precio que debe pagar por el recorrido, usted debe pagar la diferencia. Por ejemplo: El valor nominal del cupón es de \$2.00 pero el costo del pasaje es \$2.05, usted debe pagar los ¢ .05 centavos. Estos cupones no tienen vencimiento.

**Calcomanía para los usuarios de Medicaid** – Estas son calcomanías que pueden obtener las personas que cumplen con los requisitos en las oficinas del Medicaid o en las oficinas de los Servicios de Salud. Estas calcomanías únicamente se pueden utilizar para ir a citas médicas.

**Transferencias** – Se pueden hacer transferencias de los buses regulares y del tren a un vehículo de Paratransit. Si el costo del boleto que pagó en el bus o en el tren fue a precio reducido, debe pagar la diferencia por cada viaje que haga en el Paratransit. Por ejemplo, si el costo de Paratransit son \$3.00 y su viaje comienza en TRAX y hace una transferencia a Paratransit y usted pago \$2.00 en TRAX, debera pagar \$1.00 adicional a Paratransit.

En el servicio de Paratransit no se permite ni son válidos el uso de otros tipos de pases como forma de pago por su recorrido. Esto incluye, pero no se limita a las tarjetas de Medicaid, los pases de UTA "Verano para la Juventud" (Summer Youth), los pases de UTA para las personas de la tercera edad (Seniors), los pases de UTA "El día del dólar" (Dollar Day pass), los pases ECO, ED, MED, COOP de UTA, ni fichas para los buses.

*Por favor recuerde que todos los precios de los pasajes los fija la junta directiva y los precios pueden cambiar.*

**NOTA:** A los conductores de los buses les están prohibido aceptar propinas. Si usted quiere reconocer a un conductor por sus servicios, por favor llame a la línea de Servicio al Cliente de Paratransit al 287-5359 si está en los condados de Salt Lake o en la parte sur del condado de Davis; o si está fuera de cualquiera de estos condados llame a la línea gratis 1-877-882-7272; 711 para Relay Utah y 888-346-5822 para Speech Relay.

## Horario para reservar el servicio

### Reloj con la hora militar

#### Cuándo puede hacer las reservaciones

Todas las llamadas telefónicas que se reciben para solicitar el servicio de Paratransit son monitoreadas y grabadas para control de calidad.

Todas las llamadas al Servicio Paratransit de UTA son grabadas para control de calidad. Por favor escuche el mensaje pregrabado que anuncia cambios.

= Usted puede reservar su recorrido en el Paratransit con uno a siete días por adelantado. La Oficina de Reservas de Paratransit hace reservas todos los días. Las operadoras toman sus reservaciones de lunes a sábado desde las 7:00 de la mañana hasta las 5:00 de la tarde y el sábado de 7:00 de la mañana hasta las 3:00 de la tarde. Si usted llama el sábado después de 3:00 P.M. y el domingo después de las 9:00 de la mañana y antes de 5:00 P.M., deje un mensaje en nuestro contestador automático. El departamento de reservaciones esta cerrado de 11:00 am al Mediodía. Si llama durante esta hora, solamente podrá reservar para el día siguiente. Deberá dejar toda su información grabada en la contestadora:

Su nombre (por favor deletree su nombre y apellido).

La hora en la cual usted debe estar en su lugar de destino.

La dirección en la cual se le recogerá.

La dirección a la cual se dirige y la hora de su regreso.

La dirección en la cual se le recogerá.

La dirección a la cual se dirige.

Un número telefónico al cual se le pueda contactar para verificar su reservación. Si no deja un número o no lo podemos contactar, usted será responsable de llamar para verificar su reservación

De lunes a jueves, si llama después de las 3:00 pm solamente se harán reservaciones para el día siguiente. Si llama el viernes después de las tres 3:00 pm podrá hacer reservaciones hasta el lunes. Si llama el sábado solamente podrá hacer reservaciones para el domingo y lunes. Si llama el domingo solamente podrá hacer reservaciones para el lunes.

Por favor no reserve un viaje con varios días por adelantado si no está seguro si realmente va a viajar o si no está lo suficientemente seguro de la hora que quiere salir. Si reserva viajes que luego son cancelados esto causará que el servicio sea menos eficiente, puede aumentar considerablemente el costo del servicio y puede causar la suspensión de su servicio de Paratransit.

**Sugerencias para hacer sus reservaciones:** Durante las horas más congestionadas para hacer sus reservaciones (temprano en la mañana y por la tarde) probablemente usted tendrá que esperar en el teléfono hasta que una operadora esté disponible. Durante las horas más congestionadas el tiempo de espera puede ser de 5 a 8 minutos o un poco más. Si puede, haga sus reservaciones al medio día que es cuando las líneas telefónicas están más libres.

#### Cómo hacer una Reservación

Todos los viajes se reservan llamando a la oficina del Paratransit de UTA menos en el condado de Tooele. Para hacer una reservación por favor llame al 801-287-7433 si está en los condados de Salt Lake o en la parte sur del condado de Davis; si está en el condado de Tooele llame al 435- 882-2870 o si está fuera de cualquiera de estos condados llame a la línea gratis 1-877-882-7272; o marque el 711 para Relay Utah y 1-888-346-5822 para Speech Relay.

Sugerencias para hacer su reservación: cuando llame para hacer su reservación, tenga papel y lápiz preparado para tomar nota de información importante como la hora a la cual lo recogeremos, la ventana de 30 minutos durante la cual debe estar esperando el autobús. Si esta reservando varios viajes, tenga toda la información para cada viaje cuando llame, esto ayudara al agente a servirlo de una manera más eficiente.

El agente de reservas le asistirá con el proceso de reservación. El Servicio de Paratransit NO ENTRARA a áreas restringidas o cerradas con portón de seguridad, si usted vive en o se dirige hacia una de estas zonas, informe a su agente de

reservas y el le indicara en que lugar tomar el bus. El agente siempre le pedirá la siguiente información, asegúrese de estar preparado para brindar:

**Su nombre completo (nombre y apellido)**

**La fecha y día de la semana que usted necesita el servicio**

**La dirección donde necesita que lo recojan**

**La dirección del lugar a donde va y cualquier punto de la referencia que pueda ayudar al conductor a encontrar el lugar. Si usted va a un lugar que tenga varias entradas (tales como un centro comercial o un hospital), por favor indique el punto exacto donde quiere que lo dejen o que lo recojan. En instalaciones más grandes donde hay varios paraderos de Paratransit, si hay un letrero de la parada del Flextrans o del Paratransit dicho lugar será el lugar de encuentro.**

**La hora que usted quisiera llegar (la hora de la cita, si es el caso).**

**La hora que usted estará listo para que lo recojan en su viaje de regreso (si es el caso).**

**Si lleva un ayudante o viaja con alguien más.**

**Si lleva un animal guía.**

**Cualquier otra información que usted sienta que debemos saber para brindarle un servicio seguro y cómodo.**

**Si usted esta registrado para usar diferentes sillas de ruedas u otro articulo de asistencia de movilidad, indique cual utilizara para cada viaje.**

La operadora registrará esta información en nuestro sistema de reservas, determinará si usted puede utilizar los servicios y buscará en el sistema un vehículo que esté disponible para ofrecer el servicio. La operadora pudiera ponerle en espera mientras hace los arreglos necesarios de lo contrario lo llamará más tarde con dicha información. La operadora repetirá los datos de su reservación por lo que es muy importante que preste mucha atención a lo que le dice.

Es una buena idea utilizar un calendario o un diario para tomar nota de la fecha y hora de la llamada y el nombre de la persona con quien habló para que sea de ayuda para usted y para nosotros, en caso de que sea necesario obtener más información con relación al servicio recibido.

Es muy importante que usted nos mantenga informados de cambios en sus números telefónicos. A veces es necesario cambiar la hora de su viaje, esto se hace para mantener un servicio más eficiente y evitar enviar más de un bus al mismo sitio. Si esto ocurre, le notificaremos del cambio directamente con usted o a través de un mensaje telefónico. Estas llamadas pueden ser realizadas hasta las 9:00 pm el día anterior a su viaje.

**Sugerencias para hacer las Reservas:** Aunque es difícil saber con tiempo cuando es que usted estará listo para su viaje de regreso, es muy importante que trate de ser lo más exacto que pueda. Sea un poco más flexible con el tiempo si es que no está muy seguro. Si usted va a una cita médica avísele a la recepcionista del consultorio médico que usted está usando el servicio de Paratransit del UTA. Pregúntele cuánto tiempo tomará la cita. Esto le ayudará a fijar la hora de su regreso. También es importante que considere el tiempo que necesita para llegar de la parada del Paratransit hasta el lugar de su cita. Por ejemplo, si usted tiene una cita a las 9:00, puede decirle a la recepcionista de reservación de Paratransit que usted quisiera llegar a más tardar a las 8:45. De igual manera, tenga en cuenta el tiempo que necesita para llegar al paradero donde le recogerá el vehículo de Paratransit. Por ejemplo, si usted trabaja hasta las 5:00 P.M., puede decirle a la recepcionista que desea que lo recojan a las 5:15 P.M. Si no lo pueden recoger más temprano de cierta hora (por ejemplo, no lo pueden recoger de su trabajo hasta las 5:15 P.M.), avísele a la recepcionista que le va a hacer su reservación. Si no sabe a qué horas va a ser su cita o puede ser flexible con su tiempo, avísele a la operadora. Si usted sabe que hay otro pasajero del Paratransit que vive cerca de su casa y que van al mismo lugar y a la misma hora y a usted le gustaría ir con dicha persona, cuando llame para hacer su reservación, menciónale esto a la recepcionista. La operadora puede comprobar si sus recorridos se pueden coordinar (aunque esto no siempre va ser posible).

### **Pedidos los Domingos y Feriados**

Los Domingos y Feriados, si necesita un viaje para el día siguiente, puede dejar su pedido en la contestadota automática. Para hacer una reservación por favor llame al 801-287-7433 si está en los condados de Salt Lake o en la parte sur del condado de Davis; si está en el condado de Tooele llame al 435- 882-2870 o si está fuera de cualquiera de estos condados llame a la línea gratis 1-877-882-7272; o marque el 711 para Relay Utah y 1-888-346-5822 para Speech Relay. Cuando comience el mensaje grabado, oprima el # 4. Usted debe brindar toda la información requerida en esta lista:

**Su nombre (deletreado)**

**La hora a la cual tiene que estar en su destino.**

**La dirección donde lo recogeremos.**

**La dirección de su destino.**

**La hora a la cual quiere regresar.**

**La dirección donde lo recogeremos.**

**Si un acompañante o cuidador viajara con usted.**

**Si un animal de servicio viajara con usted.**

**La dirección de su destino.**

**Un número telefónico donde nos podamos comunicar con usted.**

Las llamadas deben ser recibidas entre las 8:30 am y las 5:00 pm para recibir el servicio el día siguiente. Nosotros lo llamaremos para verificar sus viajes, si su pedido fue hecho entre las 8:30 am y las 5:00 pm y no recibe una llamada nuestra,

Su viaje para el cual califica se reservara a la hora que lo solicito. Si usted no brinda un número o el numero es incorrecto, usted debe comunicarse con nosotros para verificar que su viaje sea a la hora que lo solicito y podría perder su bus y recibir un NO SHOW.

**SI SU PEDIDO ES RECIBIDO ANTES DE LAS 8:30 AM Y DESPUES DE LAS 5:00 PM, NO SE LE RESERVARA UN VIAJE.**

### **La “Hora para estar Listo” y el “Tiempo de Espera”**

Después de haberle dado los datos de su reserva, la operadora le informará cuáles son las opciones que tiene. Haremos todo lo que esté a nuestro alcance para que la hora que usted solicitó que lo recogiéramos y que lo dejáramos sea lo más cerca que sea posible. Ya que el servicio del Paratransit es un servicio compartido y tal vez sea necesario acomodar a otros usuarios en el mismo vehículo, tal vez sea una buena idea que vaya a su cita un poco más temprano o que se le pase a recoger un poco más tarde de la hora que usted solicitó.

La hora para estar listo se empieza a contar a partir de la hora acordada entre usted y la operadora, la hora que usted solicitó y la que le propuso la operadora. La operadora tomará nota que un vehículo de Paratransit podría llegar hasta 10 minutos antes y hasta 20 minutos después del tiempo en el que usted debe estar listo. Esto es lo que se llama “el tiempo de espera” de 30 minutos. Es necesario contar con este tiempo de espera en casos de que haya grupos grandes y para contar con situaciones inesperadas ya sean de tráfico, atmosféricas u otro tipo de retraso o cambio de horario. Es muy importante que durante estos 30 minutos de espera usted esté atento cuando llegue el vehículo de Paratransit.

**EJEMPLO:** Un usuario pide que lo lleven y lo traigan del trabajo. Dicho usuario trabaja de 9:00 A.M. hasta las 5:00 P.M. Así que ellos solicitan que los dejen a las 8:45 de la mañana y que los recojan a las 5:15 de la tarde. Las opciones que tiene la operadora es recogerlo a las 7:30 de la mañana y para el regreso recogerlo a las 5:45 de la tarde. En la mañana, la hora para estar listo es la 7:30 y el usuario necesita estar listo para tomar el bus entre las 7:20 y las 7:50 (el tiempo de espera). Para el regreso, la hora para que el usuario esté listo es a las 5:45 P.M., y el tiempo de espera es entre las 5:35 P.M. y las 6:05 P.M.

Para asegurarse que las opciones de los horarios disponibles son los que usted necesita, UTA ha establecido las siguientes pautas para hacer la reservación del Paratransit:

- Se hará todo lo posible para programar su viaje de tal manera que usted no llegue más de 30 minutos antes ni después de la hora que usted solicitó.
- Se hará todo lo posible para recogerlo, para su viaje de regreso, con no más de 60 minutos después de la hora que usted solicitó (dentro de los 60 minutos a partir de la hora) ni antes de la hora solicitada para recogerlo.
- Se harán todos los esfuerzos para programar sus viajes de modo que los horarios sean comparables al tiempo que le tomaría para hacer el viaje en un bus regular. El tiempo de caminar hasta la parada del bus regular se tomara en cuenta para hacer dicha comparación.

Por cortesía a otros usuarios del Paratransit que van a tomar el mismo vehículo, el conductor no esperará más de cinco (5) minutos en el tiempo de espera permitido. El bus se irá después de esperar los cinco minutos. Usted puede preguntarle a la operadora cuál es la hora oficial de UTA para así sincronizar su reloj con el del conductor.

Los usuarios deben estar listos para que el Paratransit los recoja en cualquier momento durante los treinta (30) minutos de espera según se le indicó cuando hizo la reservación. Si el vehículo llega y el conductor tiene que esperar al usuario por cinco (5) minutos y éste aún no aborda el vehículo, el vehículo se irá y el usuario recibirá puntos en su expediente por no presentarse para tomar el bus.

EJEMPLO: si su viaje es a las 7:50 y el conductor llega a las 7:40, espera cinco minutos y si usted no está ahí, se ira.

**Ni el conductor ni la operadora le podrán avisar que ya llegó el vehículo.** Es la responsabilidad del usuario estar afuera esperando y listo para abordar el bus cuando éste llegue. Si el usuario no está en el bus en un lapso de cinco (5) minutos el bus se irá y el viaje se marcará como que usted no se presentó para tomar el bus (un "**No-Show**"). Si el viaje es el primer viaje del día y usted no se presenta, UTA **no enviará** otro bus (a menos que hubiese sido un error en la reservación o el conductor estaba en la dirección incorrecta).

UTA se reserva el derecho de establecer las paradas de los buses si por razones de seguridad hay algo que preocupa al conductor o al pasajero. Si esto ocurre se le informará al pasajero del cambio, a menos que haya un caso de extrema seguridad que exija nuestra atención inmediata y en ese caso el cambio se realizará con tres (3) días de antelación.

### **Cómo hacer una reservación para recorridos entre diferentes áreas de servicios**

Si usted tiene que viajar entre dos o más áreas de servicio (por ejemplo: entre el condado de Salt Lake y el condado de Utah), su recorrido implica que debe haber una transferencia de un bus del Paratransit a otro y si fuera necesario una transferencia a un bus regular o al tren.

### **Cómo Reservar Múltiples Recorridos**

Cada vez que llame usted puede solicitar hasta tres (3) viajes de ida y vuelta. Si usted tiene que reservar más de tres viajes de ida y vuelta, por favor vuelva a llamar. La razón por la que se ha establecido este límite es para reducir al mínimo el tiempo de espera cuando los usuarios llaman por teléfono. A veces puede tomar de 5 a 8 minutos para programar cada viaje y algunas veces hasta más tiempo si hay alguna demora ya sea por razones de elegibilidad, o si tiene que hacer transferencias a los buses regulares o al tren. Así que esta restricción en el número de viajes que puede reservar al mismo tiempo ayuda para que las líneas telefónicas no se congestionen. Cuando llame y haya menos tiempo de espera usted puede reservar más viajes. Pregúntele a la recepcionista si usted puede reservar más de tres viajes.

### **"Servicio de Suscripción"**

Si usted tiene que ir *al mismo lugar*, a *la misma hora* por lo menos una vez a la semana, el "servicio de suscripción" puede ser una buena opción para usted. Este servicio permite que usted programe estos viajes con una sola llamada. Si es así usted automáticamente estará en la lista cada semana. Pregúntele a la operadora sobre este servicio.

Si usted está en la lista de "suscripción," es importante que **nos avise inmediatamente si hay un día que usted no necesita el servicio** para que podamos hacer el cambio en nuestro sistema. Por ejemplo, si tiene el "servicio de suscripción" para ir a la escuela de lunes a viernes, avísenos cuando hayan días de fiesta o tenga vacaciones, cuando no tenga clases o cuando tenga vacaciones escolares. Si nos avisa con tiempo esto nos ayudará a evitar viajes innecesarios o perder conexiones. Usted puede poner su servicio de suscripción en "espera" hasta por tres meses. Cuando esté listo para reanudar el servicio, llame al Paratransit con tiempo. Si tiene que poner el servicio en espera por más de tres meses, será necesario que nuevamente solicite un nuevo servicio de suscripción cuando lo vuelva a necesitar.

En vista de que los domingo y días de fiesta el servicio es limitado, UTA **no ofrecerá** servicio de suscripción estos días. Los usuarios que solicitan el servicio de suscripción un **domingo o un día de fiesta** deben llamar para averiguar si se va a prestar el servicio en el área (para recogerlo y regresarlo) y las horas que usted lo necesita.

### **"Servicio del alimentador o Servicio condicional"**

Un usuario que recibe los servicios de Paratransit bajo ciertas restricciones pudiera recibir el servicio del alimentador. Por ejemplo, si usted puede usar los buses de ruta regulares, pero tiene dificultad en salir y llegar hasta las paradas del bus, usted pudiera hacer uso del "servicio del alimentador". Este servicio consiste en que un bus del Paratransit puede llevarle hasta el paradero del bus que le quede más cerca y puede recogerlo en la misma parada cuando regrese. El "servicio del alimentador" puede ser una buena opción si usted necesita hacer un viaje largo de un condado a otro. Si le hacemos una reservación en la que tenga que tomar el Paratransit y un bus regular, pero si usted conoce una mejor ruta, dígaselo a la operadora. También, quienes hacen este tipo de recorrido por primera vez, cuando llamen a la operadora para reservar su viaje pueden solicitar que alguien les acompañe.

### **"Transferencia de bus a bus"**

Una transferencia de bus a bus es cuando el pasajero del Paratransit tiene que esperar dentro del bus hasta que llegue el bus regular o el tren, o cuando el Paratransit tiene que esperar hasta que el usuario llegue en el bus regular o en el tren. El servicio de transferencias de bus a bus están basadas en las condiciones de elegibilidad de una persona y la operadora hace la reservación teniendo esto en cuenta.

### **Cómo cambiar una reservación**

Si sus planes cambian y necesita hacer algunos cambios en su reservación, llame, por lo menos un día antes de su viaje al 801-287-7433 si está en los condados de Salt Lake o en la parte sur del condado de Davis; si está en el condado de Tooele llame al 435- 882-2870 o si está fuera de cualquiera de estos condados llame a la línea gratis 1-877-882-7272; o marque el 711 para Relay Utah y 1-888-346-5822 para Speech Relay. Recuerde que no puede cambiar su horario después de las 5:00 P.M. ya que la oficina de reservas está abierta de lunes a sábado (excepto los días de fiesta) de 7:00 a 5:00 PM. Si usted llama el domingo o en días de fiesta para cambiar o para hacer una reservación **sólo para el día siguiente**, un contestador automático (oprima el 4 cuando le conteste la máquina) tomará la información y nosotros le llamaremos esa misma tarde para confirmar su reservación. **Si no recibe nuestra llamada, asuma que la reservación se hizo, siempre y cuando usted esté autorizado para hacer el recorrido que solicitó.**

Dígale a la operadora que usted quiere cambiar una reservación. La operadora le preguntará:

1. Su nombre y apellido.
2. La fecha y la hora del viaje que usted quiere cambiar.
3. Los nuevos horarios que usted quisiera programar, o los cambios que quiere hacer.

La operadora siempre tratará de ayudarle de la mejor manera posible, pero cualquier cambio a su reservación original posiblemente cause ajustes a la hora que haya que recogerlo.

**Nota: Si usted quiere hacer los cambios a su reservación (las horas ni los lugares donde se le va a recoger o dejar) el mismo día de su viaje, no los podrá hacer con el servicio del Paratransit. Este tipo de cambios pueden causar inconvenientes a otros usuarios.**

### **Si su cita se Atrasa**

Todos ocasionalmente tenemos situaciones fuera de nuestro control que pueden causar retrasos en un viaje ya programado. Si su cita se está demorando más de lo esperado y lo más probable es que usted no esté listo para la hora programada de su regreso, (o si no pudo tomar el bus), llame la oficina del Paratransit tan pronto como pueda. Su solicitud se coordinará con la oficina de despachos que siempre están en contacto radial con los conductores. Ellos le preguntarán:

1. Su nombre.
2. La hora que se le debe recoger para su viaje de regreso

Se hará todo lo posible para acomodar la hora del viaje de regreso para asignar otro bus para que lo recoja más tarde. Ya que los horarios se fijan un día antes, puede haber un retraso de una hora o más antes de que haya otro vehículo disponible para que pase a recogerlo.

**Recuerde: Disponga de más tiempo para las citas médicas u otras citas que pudieran tomar más tiempo de lo esperado, ya que esto reducirá el costo innecesario de enviar un segundo vehículo.**

**NOTA: Si se envía un bus y usted no está listo, se le contará como si no se hubiera presentado para tomar el bus (No-Show). Si usted llama para cambiar la hora de su viaje porque está retrasado, se le darán puntos de acuerdo con las normas establecidas para quienes no se presentan para tomar el bus.**

## Cómo cancelar una reservación

Las cancelaciones de última hora le cuestan a UTA y a los contribuyentes miles de dólares cada año, lo que afecta la oportunidad de brindarles este servicio a otras personas. Si usted hace una reservación pero no va a poder hacer el viaje, por favor llame a la oficina de planeación del Paratransit para cancelar con tiempo, **antes de 10 p.m. del día antes de su viaje**, o **cuanto antes**. Usted puede cancelar todos los viajes hasta con siete (7) días por adelantado, o puede poner en espera los servicios de suscripción por períodos de tiempo más largos.

Durante las horas de oficina las cancelaciones las tomarán las operadoras o puede oprimir el #2 para dejar su cancelación. Después de horas de oficina una grabación le pedirá que diga su nombre, la fecha y la hora del viaje(s) que usted quiere cancelar. Llame al 801-287-7433 si está en los condados de Salt Lake o en la parte sur del condado de Davis; si está en el condado de Tooele llame al 435- 882-2870 o si está fuera de cualquiera de estos condados llame a la línea gratis 1-877-882-7272; o marque el 711 para Relay Utah y 1-888-346-5822 para Speech Relay.

## Reglas a seguir cuando no se presenta para tomar el bus (No-Show)

**UTA no suspenderá a ningún pasajero sin darle previa notificación. Usted siempre tendrá la oportunidad de reunirse con nosotros antes de que comience su suspensión. (vea la sección sobre suspensión de servicio para excepciones)**

. Para resaltar la importancia de evitar esta situación, UTA bajo la supervisión y con la aprobación del comité de UTA para el transporte accesible para las personas discapacitadas, ha adoptado la siguiente política:

Q. ¿Qué es un “No-Show” (cuando la persona no se presenta para tomar el bus)?

A. Si usted llama para hacer una reservación para utilizar un vehículo del Paratransit pero usted:

1. Cancela el viaje cuando ya es casi la hora de recogerlo para que se haga la reservación a nombre de otra persona.
2. No le avisa con tiempo a UTA de que no va a necesitar el servicio.
3. No le avisa con tiempo a UTA de que se va a retrasar.
4. Retrasa el bus cuando el conductor llega al lugar donde debe dejarlo o recogerlo y usted toma mucho tiempo para subirse o bajarse del bus, o cuando no hay nadie en el lugar para recibirle y el conductor no lo puede dejar solo.

Q. ¿Que hago si creo que el NO SHOW fue error de UTA ¿

A. Llame inmediatamente a Customer Concerns. Ellos investigaran los record para determinar lo sucedido, asegúrese de dejar toda la información detallada para poder hacer la investigación.

Q. ¿Por qué necesitamos una regla para las personas que no cumplen la cita?

A. Si una persona no se presenta a la cita con el Paratransit es un viaje perdido. Si esto sucede resulta muy costoso y además se deja de hacer un viaje que se pudo haber hecho para otra persona.

Q. ¿Cómo funciona esta regla?

A. Si el usuario no se presenta para abordar el bus, se le darán los puntos de suspensión si deja esperando al conductor bajo las siguientes circunstancias:

1. **Por avisar el mismo día** se le darán **un (1) punto** a su expediente si cancela su reservación después de las 10 P.M. el día antes, **pero** cuatro (4) horas antes de la hora de su reservación.
2. **Por avisar a última hora** se le darán **tres (3) puntos** a su expediente si cancela su reservación entre 30 minutos y 4 horas antes de la hora que se le debía recoger.
3. **Por no avisar / o por cancelar en la puerta** se le darán **cinco (5) puntos** a su expediente si: Cancela su reservación con menos de 30 minutos antes de la hora que se le debía recoger, o si le dice el conductor cuando llega a recogerlo que ya no va, o si el conductor tiene que esperar cinco minutos y usted no aparece, o si usted llega después de haberse ido el conductor.

Q. ¿Qué significan esos puntos?

A. Significa que usted podría perder el servicio de Paratransit por el tiempo equivalente al número de puntos que haya acumulado:

**Puntos válidos comenzando el 1 de enero del 2006**

| Puntos | Dentro de | Período de Suspensión                 |
|--------|-----------|---------------------------------------|
| 12     | 30 Días   | 1 semana                              |
| 24     | 60 Días   | 2 semanas                             |
| 36     | 90 Días   | 6 semanas – pierde la suscripción *   |
| 48     | 120 Días  | 10 semanas – pierde la suscripción ** |

\* Puede asistir a una reunión educativa para reducirle la suspensión del servicio por 1 semana

\*\* Puede asistir a una reunión educativa para reducirle la suspensión del servicio por 2 semanas

Si usted llega a 60 puntos o mas, se le sumaran 4 semanas de suspensión por cada 12 puntos por encima de los 60. Por ejemplo, 60 puntos son 14 semanas de suspensión, 72 puntos serán 17 semanas de suspensión y así sucesivamente.

Q. ¿Por qué no le quitan puntos a los usuarios cuando el vehículo llega tarde?

A. Si usted nos avisa que el bus está retrasado más de 15 minutos (15 minutos después del tiempo de espera), si el retraso está dentro de control de UTA (problema con la reserva, error del conductor, etc.), le enviaremos un cupón que puede cambiar “Por avisar el mismo día”, “Por avisar a última hora”, “Por no tomar el bus” o también le podemos dar un cupón para que haga un recorrido gratis.

Los cupones se enviarán por correo y los usuarios los validarán enviándolos a UTA, indicando si desean un cupón para un viaje gratis, o que le quiten puntos de su expediente por no haber tomado el bus después de tener una reservación lista (No-Show). Si desea que le quiten puntos de su expediente, debe indicar cuál es el que quiere que le quiten. Estos cupones tienen validez por un año desde el momento en que se expiden. **SI PIERDE LOS CUPONES NO SE LE REEMPLAZARÁN.**

Q. ¿Cómo puedo apelar mi suspensión?

A. Usted puede apelar su suspensión del servicio ya sea por escrito o hablando con el coordinador del Servicio al Cliente del UTA Paratransit dentro de siete (7) días de la fecha que aparece en la carta de suspensión, o antes de la fecha límite que aparece en la carta. Si decide hablar con un coordinador puede llamar al 287-5359 si llama de los condados de Salt Lake o en la parte sur del condado de Davis; si está en si está en el condado de Tooele llame al 882-2870 o si está fuera de cualquiera de estos condados llame a la línea gratis 1-877-882-7272, o marque el 711 para Relay Utah y 1-888-346-5822 para Speech Relay.

Se realizara una revisión de los puntos en su expediente y ustedes recibirá una carta de UTA como segundo paso en su proceso de apelación. Esta carta le indicara si aun será suspendido por incumplimiento de la póliza. Usted puede seguir al siguiente paso, pedir una audiencia. Esto retendrá su suspensión hasta que el proceso halla terminado. Si quiere que revisen su caso puede enviar una carta a:

UTA's ADA Paratransit Customer Support Coordinator

3600 South 700 West, P O Box 30810,

Salt Lake City, UT 84130-0810.

Q. ¿Qué pasa con los usuarios que no tienen puntos en su expediente?

A. UTA tiene el “Programa Usuario Responsable” para quienes realizan un mínimo de seis recorridos / viajes de una vía en un período de seis meses y que también tiene un récord de buen usuario. Un “Buen Usuario” es el que no tiene puntos en su expediente. Este programa se revisa 2 veces al año con un máximo de 2 premiaciones anuales y los premios serán los siguientes:

| Categoría | Historial de viajes en seis meses     | Nivel  | Premio al Buen Usuario            |
|-----------|---------------------------------------|--------|-----------------------------------|
| Ocasional | Promedio de un viaje por semana       | Bronce | 1 pasaje de ida y regreso gratis  |
| Frecuente | Promedio de 3 viajes por semana       | Plata  | 3 pasajes de ida y regreso gratis |
| Regular   | Promedio de 4 ó más viajes por semana | Oro    | Un pase mensual de Paratransit    |

UTA le enviará una carta si usted es merecedor del “Premio al Buen Usuario”. NOTA: Si se le quitan puntos con un cupón no puede participar en este programa.

De acuerdo con las normas del ADA del departamento de Transporte parágrafo 49 CFR 37.131(b), cuando usted “no se presenta” para la primera parte de un recorrido, **el resto de su recorrido (reservación) no se cancelará automáticamente**. Es la responsabilidad del usuario cancelar los servicios que no vayan a necesitar.

**Si usted no se presenta para la primera parte de su viaje, no se enviará ningún bus para que lo recoja. Si usted no se presenta para el viaje de regreso y el Paratransit lo llevó en el viaje de ida, el Paratransit programará un viaje de regreso si usted lo solicita y según lo permitan los horarios. Si no lo llevamos y usted no se presenta para tomar uno de los recorridos (de ida o de regreso) que tiene pendiente, no se le enviará ningún bus.**

Si usted no cancela los viajes que ya no necesita se le darán puntos según las reglas de las normas de las personas que no toman el bus. Cada recorrido que no se hace se evalúa en forma independiente de acuerdo con las normas de la Ley para los Americanos con Discapacidades (ADA). Por cada trayecto que no tome el bus, sin importar si son varios el mismo día, usted recibirá puntos en su expediente.

Si usted programa un viaje de una sola vía (ida o regreso) y no toma el bus, no se enviará otro bus para que lo recoja. Así que si usted no está en la parada del bus a la hora acordada, no espere otro bus del Paratransit porque no lo van a enviar. Nuestra política es que si nosotros lo llevamos a algún lugar, también lo vamos a recoger. Pero si usted no toma el bus porque no estaba listo, usted tendrá que conseguir otra forma para llegar a su lugar de destino.

Si el bus de Paratransit está retrazado por causa del mal tiempo o porque se dañó y usted después de esperar 20 minutos encuentra otra forma de llegar a su cita, por favor avísenos para que no enviemos el bus ni le tengamos que dar puntos por no tomar el bus cuando éste llegue (No-Show).

**Sugerencias para los usuarios:** asegúrese que la dirección de su casa es visible, especialmente durante la noche. Si lo tienen que recoger en un edificio grande, dígame a la operadora en cuál entrada va a estar. Lleve la medicina que necesite en caso que hayan demoras y el bus se demore un poco más de lo esperado. Si usa tanques de oxígeno, traiga un poco más de lo usual; si es diabético o hipoglucémico; lleve algo ligero para comer en caso de que el viaje sea más largo de lo previsto.

#### **Cuando llega el bus del Paratransit**

El conductor de Paratransit detendrá el vehículo en la dirección que usted dio para que lo recojan, a menos que haya un obstáculo que se lo impida, si es así, se estacionará lo más cerca que le sea posible. ***El bus puede llegar hasta 10 minutos antes de la hora de su cita y hasta 20 minutos después.*** Por favor esté listo cuando llegue el bus para que el conductor pueda cumplir con el horario de todos los usuarios. Está prohibido que el conductor toque la bocina (el pito) para avisarle que ya llegó (a menos que la oficina del Paratransit lo haya autorizado), así que espere el bus en un área donde pueda verlo u oírlo o donde el conductor lo pueda ver.

**Por favor tenga en cuenta que el vehículo puede llegar en cualquier momento dentro del tiempo de espera establecido de 30 minutos y que los conductores solamente pueden esperarle 5 minutos a partir del momento que llegan. Si usted no está listo lo más seguro es que el conductor tenga que irse para evitar incomodar a otros pasajeros.**

**POR EJEMPLO:** Si usted tiene un viaje en el que la hora que debe estar listo es a las 9:00, esto significa que el vehículo puede llegar en cualquier momento entre las 8:50 y las 9:20, tiempo en el que usted debe estar listo. Si el vehículo llega a las 9:05, el conductor le esperará hasta 9:10. ***Si el vehículo llega 8:40, el tiempo de espera comienza a las 8:50 y el conductor esperará hasta 8:55 antes de irse.*** Si el vehículo llega temprano el usuario no tiene que subirse al bus hasta que comience el tiempo de espera. Si usted está preparado y el autobús llega antes de tiempo le agradeceríamos que abordara, esto ayudara al conductor a mantener su ruta en hora.

## La ayuda que le puede brindar el conductor

Paratransit es un servicio de banqueta a banqueta (cordón a cordón). Los conductores tienen prohibido ayudar a los pasajeros más allá de la banqueta, a llegar al bus o de la puerta o hasta la puerta de su casa o al lugar de su destino final. Si se lo pide, el conductor le ayudará a entrar y salir del vehículo. Los conductores también operan la rampa o elevadores para las sillas de ruedas y ayudarán a los usuarios a asegurar su silla de ruedas u otro medio de movilidad o con los cinturones de seguridad. Lleve **solamente lo que puede cargar. Los conductores no están autorizados para ayudarlo a subir o bajar bolsas de compras.**

**SI USTED LLEVA MÁS BOLSAS DE LAS QUE PUEDE CARGAR Y POR ESTA CAUSA EL BUS TIENE QUE ESPERAR MÁS DE 5 MINUTOS, SE LE CONTARA COMO SI NO SE HUBIERA PRESENTADO.**

Si usted necesita ayuda para llegar hasta la banqueta (el andén) o desde el vehículo hasta su destino final, por favor haga los arreglos para que otra persona que no sea el conductor le ayude, ya que el conductor debe irse tan pronto como lo deje en su destino para recoger a otros pasajeros.

## El pago del Pasaje

El costo del pasaje se debe pagar cuando se sube al bus. Si usted no paga la tarifa correcta, incluyendo el uso de los pases correctos, el conductor no lo podrá llevar y se le darán puntos en su expediente como si no se hubiese presentado para tomar el bus.

## Verifique su Reservación

En ocasiones se presentan retrasos inesperados debido a la construcción de vías, el tráfico pesado, el mal tiempo y hasta por problemas mecánicos del vehículo. Si después de haber esperado 20 minutos no llega un vehículo del Paratransit (la hora a la que se le debe recoger), llame a la oficina de reservaciones al 287-7433 si llama de los condados de Salt Lake o en la parte sur del condado de Davis; si está en el condado de Tooele llame al 882-2870 o si está fuera de cualquiera de estos condados llame a la línea gratis 1-877-882-7272; o marque el 711 para Relay Utah y 1-888-346-5822 para Speech Relay. Nos contactaremos con el conductor para que le ponga al tanto de lo que está pasando. Si es posible, permanezca en un lugar visible en el lugar donde se le debe recoger, en caso de que llegue el bus mientras usted llama.

## Emergencias después de las horas de oficina

Si ocurre una emergencia después de las 5:00 PM, llame al 287-7433 (BUS-RIDE) si llama de los condados de Salt Lake o en la parte sur del condado de Davis; si está en el condado de Tooele llame al 882-2870 o si está fuera de cualquiera de estos condados llame a la línea gratis 1-877-882-7272; o marque el 711 para Relay Utah y 1-888-346-5822 para Speech Relay., **usted va a escuchar un mensaje que le va a pedir que permanezca en la línea y siga las instrucciones.** Las instrucciones son: presione el 1 para ponerlo en contacto con un despachante de Paratransit. Esta opción es solamente para casos de emergencias o si el bus se retrasa más de 20 minutos. **Después de las horas de oficina no se pueden hacer reservaciones ni cambios de horario.**

## Ayudantes

Un ayudante (PCA) es alguien que lo puede acompañar para ayudarlo con en su recorrido, con su cuidado personal o en actividades personal. Un (1) ayudante (PCA) puede viajar con usted gratis. Un PCA debe subirse y bajarse del bus en el mismo lugar y a la misma hora que usted lo hace.

Para que un acompañante PCA pueda ir con usted en el bus, usted debe estar **inscrito como alguien que necesita este servicio.** Esto es parte del proceso de elegibilidad. Si cuando usted solicitó el servicio no indicó que necesitaba un acompañante pero ahora sí lo necesita, llame al Centro de Evaluación del Paratransit para que le envíen un formulario para solicitar un ayudante. Si llama de los condados de Salt Lake o en la parte sur del condado de Davis marque el 287-2263; si está en si está en el condado de Tooele llame al 882-2870 extensión 2263 o si está fuera de cualquiera de estos condados llame a la línea gratis 1-877-882-7272; o marque el 711 para Relay Utah y 1-888-346-5822 para Speech Relay.

**Cuándo haga su reservación infórmele a la operadora que usted viajará con un ayudante para asegurar un cupo (espacio) en el bus, para usted, su ayudante y otros usuarios.**

NOTA: Si usted se beneficia de este servicio, no puede usar a otra persona que disfrute de estos mismos beneficios como su ayudante (PCA).

### **Invitados / Acompañantes**

Un invitado o acompañante es alguien que viaja con usted, no alguien que tiene que ir con usted para ayudarle. Los invitados o acompañantes deben pagar el precio del recorrido y deben subirse y bajarse del vehículo en el mismo lugar y a la misma hora que usted lo hace.

Cuando haga sus reservaciones infórmele a la operadora que usted viajará con un invitado / acompañante. Los conductores no están autorizados para dejar que quienes no tengan una reservación viajen en el vehículo.

**Si usted hace una reservación para ellos, usted siempre puede ir con otra persona. Si usted viaja con más de una persona se les ayudará a encontrar puestos siempre y cuando hayan disponibles.**

### **Niños**

Todos los niños menores de seis (6) años de edad deben estar acompañados por un adulto. Los niños siempre deben estar bajo la supervisión de un adulto. Dos (2) niños menores de seis (6) años pueden ir gratis en el bus si viajan con un adulto que haya pagado el pasaje.

Según las normas de elegibilidad del Paratransit a los niños menores de seis (6) años se considerará para usar los servicios de buses regulares basados en la habilidad física funcional del adulto acompañante y del niño (como pareja). Cuando un niño elegible está viajando con un adulto (su ayudante), se debe pagar el precio del pasaje del niño mientras que el acompañante viaja gratis.

Si un adulto viaja en calidad de acompañante con un niño en un bus de Paratransit, el adulto es responsable del niño. Los conductores pueden ayudarlo para asegurar el cinturón de seguridad del niño pero no podrán asegurar un asiento de seguridad para niños ni están autorizados para subir o bajar a los niños del bus. Si necesita ayuda con el niño, por favor traiga a otra persona para que le ayude.

### **El uso de sillas de ruedas y otros medios de movilidad**

Los vehículos de Paratransit se han diseñado para acomodar la mayoría de sillas de ruedas y otros medios de movilidad. Se recomienda que por su seguridad permita que el operador utilice la correa de seguridad. Las reglas de UTA establecen que **no se transportarán** ningún tipo de sillas de ruedas (u otro medio de movilidad) que exceden las dimensiones normales de las sillas de ruedas según lo define la Ley de 1990 para los Americanos con Discapacidades.

Si su silla de ruedas u otro medio de movilidad no se ajusta a las siguientes dimensiones no se puede subir al bus:

- ? Más de 30 pulgadas de ancho
- ? Más de 48 pulgadas de largo (Medido 2 pulgadas sobre el piso)
- ? Cuando pesa más de 600 libras incluyendo a la persona discapacitada

**Si usted cambia el tipo de movilidad debe contactarse con el centro de Evaluación de UTA para ver si lo puede llevar en los vehículos.**

Para los usuarios elegibles de Paratransit que vienen fuera del área de servicio de UTA deben recibir un permiso del Centro de Evaluación de UTA antes de poder usar su silla de ruedas en los vehículos de UTA. Si no tiene cómo llegar hasta el Centro de Evaluación éste servicio lo puede recibir completamente gratis si llama al Departamento de Reservas de UTA para fijar una cita.

Todos los acompañantes o ayudantes que utilicen una silla de ruedas, deberán comunicarse con nuestro centro de evaluación para que sea certificada o no lo transportaremos.

### **Patinetas**

Algunos tipos de patinetas (scooters) que tienen tres ruedas son difíciles de asegurar en los vehículos de Paratransit, mientras que otros tienen una advertencia del fabricante que no se deben usar como asientos en vehículos que estén en movimiento. Debido a esto, el conductor tal vez le sugiera que se pase a un asiento fijo si hay puestos disponibles. Aunque el conductor no le va a exigir que se pase a un puesto fijo, nosotros sí le recomendamos que lo haga para poder ofrecerle a usted y a otros pasajeros un viaje seguro.

### **Normas sobre el cinturón de seguridad y cómo asegurar las sillas de ruedas**

Es la responsabilidad del conductor asegurarse que cualquier medio de movilidad esté bien asegurado. Mientras hayan a

bordo del vehículo sillas de ruedas o patinetas, siempre tienen que estar aseguradas en los cuatro puntos que requiere el sistema. UTA también le pide a los pasajeros que permitan que los conductores aseguren las correas de seguridad para su propia seguridad. Las calcomanías "Asegúrese aquí" están disponibles para que los usuarios las coloquen en sus sillas de ruedas para que el conductor lo pueda ayudar a asegurarse. Si quiere obtener calcomanías llame al Departamento de Ayuda al Usuario de UTA.

### **Respiradores y Tanques Portátiles de Oxígeno**

El equipo portátil de oxígeno y los respiradores portátiles se pueden llevar en todos los vehículos de UTA. El conductor le ayudará a asegurar este equipo al vehículo. Sin embargo, los conductores no están autorizados para ayudarle a usar el equipo médico. Si usted necesita ayuda con su equipo médico portátil, haga arreglos para que un asistente calificado lo acompañe.

### **Animales Guía**

Los usuarios pueden viajar con un animal guía. Los animales guías incluyen perros guía, perros adiestrados y otros animales entrenados para ayudar o para realizar tareas para personas con discapacidades. Cuando haga su reservación asegúrese de informarle a la operadora que usted va a llevar un animal guía.

Mientras estén a bordo de un bus de UTA usted es responsable por el cuidado y la supervisión del animal. Si usted tiene pensado llevar un animal guía, por favor siga las siguientes pautas:

- ? El animal debe estar asegurado por una correa o en un contenedor, debe permanecer bajo su control y debe comportarse apropiadamente.
- ? Los pájaros, reptiles, anfibios y roedores se deben mantener en un contenedor hermético.
- ? El animal debe permanecer a sus pies o en sus piernas. No se debe sentar al animal en las sillas del vehículo.
- ? El animal no debe ser agresivo hacia la gente ni hacia otros animales.
- ¿ Usted es responsable por cualquier daño o mancha causada por el animal.
- ? El animal debe estar limpio y bien presentado.

### **Mascotas**

Las mascotas que no son animales guía pueden subirse en los vehículos de Paratransit únicamente si están bien asegurados en una jaula o una perrera. Por razones de seguridad los conductores no pueden subir ni bajar jaulas o perreras de los vehículos de Paratransit. Si usted necesita ayuda con una mascota por favor haga arreglos para que alguien vaya con usted y le ayude.

### **Cinturones de Seguridad**

Aunque no es un requisito, miembros de nuestra comunidad han solicitado que se coloquen cinturones de seguridad en los asientos de los vehículos del Paratransit. Para su seguridad y por su propio bienestar, UTA le recomienda que se ponga el cinturón de seguridad y que permanezca sentado durante todo el recorrido.

### **Paquetes y artículos personales**

Usted puede subir al bus todo tipo de bolsas, equipaje u otros paquetes o artículos personales en Paratransit. Ya que los conductores no lo pueden ayudar a subir ni a bajar sus paquetes ni artículos personales, por favor no lleve más bolsas de las que usted o la persona que le acompaña puedan cargar sin tener que demorar el vehículo. Si por su causa el vehículo se retrasa se le darán puntos a su expediente. Esto puede pasar si usted lleva más bolsas de las que puede cargar.

También, tenga presente que éste es un servicio compartido y el espacio es limitado. Aunque no se pueden subir los carritos de los supermercados en los buses, usted si puede subir los carros plegables de dos ruedas y colocar adentro las bolsas. Si usted usa uno de estos carros plegables, infórmele a la operadora cuando haga su reservación para que el vehículo que se envíe esté equipado para poder asegurar los carritos plegables.

### **Procedimientos a seguir en caso de Emergencia**

En caso de accidente o de una emergencia, por favor mantenga la calma y siga las instrucciones del conductor.

Si un pasajero se enferma o se da cuenta que otro pasajero pudiera estar enfermo, inmediatamente debe informarle al conductor.

Si por causa de su discapacidad a un usuario lo deben recoger de la estación de buses y la persona que lo debe recoger no ha llegado, el conductor llevará al usuario a la oficina del UTA (o a otro lugar seguro) y le avisará al representante o persona responsable por el usuario para que lo vengán a recoger o para que haga los arreglos correspondientes para que lo recojan. Si hay que pagar por cuidar al pasajero, el/ella debe asumir los costos. Si no nos podemos contactar con la persona encargada del usuario, se le dará aviso a las autoridades competentes.

### **Las inclemencias del clima**

UTA se reserva el derecho de suspender, modificar o cancelar el servicio cuando las condiciones atmosféricas sean tan peligrosas que puedan comprometer la seguridad de nuestros pasajeros, empleados o de los vehículos. Cuando haya mal tiempo esté pendiente de los informes en la radio o la televisión si se cancelan las clases en las escuelas. Es posible que los anuncios de servicio social del Paratransit se incluyan con los informes de la cancelación de clases. La oficina de Reservaciones también le puede informar si se ha cancelado o no el servicio.

Si tiene una cita para hacerse una diálisis, quimioterapia o para otro tipo de examen médico delicado, llame a la oficina de Reservaciones al 287-7433 si llama de los condados de Salt Lake o en la parte sur del condado de Davis; si está en el condado de Tooele llame al 882-2870, pero si está fuera de cualquiera de estos condados llame a la línea gratis 1-877-882-7272; o marque el 711 para Relay Utah y 1-888-346-5822 para Speech Relay. Asegúrese de tener los medios para llegar hasta donde tiene que ir. Se hará todo lo posible por llevar a los pasajeros que están en delicadas condiciones de salud o que tengan viajes de emergencia en los vehículos de Paratransit o se hará otro tipo de arreglo en caso de emergencia.

Algunas veces el recorrido se suspende en las partes altas de la ciudad durante tormentas de nieve o de hielo y también cuando hay advertencias de vientos fuertes. Si usted va a ir a estas áreas cuando se pronostica un mal tiempo, considere los problemas que puede tener para regresar si se cancela el servicio. También, si usted está en el bus cuando hay un tiempo inclemente esté preparado para pasar más tiempo en el bus. Por ejemplo, lleve cualquier medicina que pueda necesitar; si usa un tanque de oxígeno lleve uno de repuesto; si es diabético o hipoglucémico lleve algo ligero para comer en caso de que el viaje tome más tiempo de lo previsto.

### **Procedimientos a seguir en caso de Desastre**

En tiempos de desastres, UTA hará todo lo posible por transportar a nuestros usuarios según lo programado.

Dependiendo en la naturaleza del desastre tal vez sea necesario establecer puntos de encuentro lo que tal vez implique que tengamos que caminar para ir a buscarlo o usted va a necesitar que alguien lo ayude para que lo lleve hasta donde está el bus. Con la coordinación del centro local de control de desastres haremos todo lo posible para reducir al mínimo el que usted tenga que ir hasta los puntos de encuentro.

Si usted está en casa cuando ocurre un desastre, permanezca en casa. Si debido a la emergencia usted hace otros arreglos para que lo lleven a donde usted necesite, por favor avísenos para saber que todos los usuarios que tenían una reservación se encuentran bien.

En caso de un desastre comunitario UTA hará lo siguiente:

Congelara el sistema. Esto significa que nuestros vehículos se detendrán en donde estén hasta ser contactados por nuestros coordinadores radiales.

Se hará un inventario de vehículos y pasajeros abordo.

Se hará un inventario de pasajeros depositados en el sistema.

No se recogerán a más pasajeros hasta poder establecer si podemos proceder de una manera segura.

Puede ser necesario dejar a nuestros pasajeros en refugios preestablecidos.

Si el conductor esta fuera de contacto, procederá de acuerdo a las normas ya establecidas.

1 es seguro proceder?

2 tiene pasajeros a bordo?

3 diríjase hacia UTA.

Si mantenemos los expedientes al día creemos que podremos prestar un mejor servicio a nuestros usuarios en casos de emergencias. Como parte de nuestra preparación para un caso de emergencia periódicamente pediremos información como números de teléfono, números de teléfono celular, el nombre de una persona con quien se pueda contactar y su número de teléfono. Si usted tiene lugares a donde va con frecuencia por favor dénos los números de teléfono de dichos lugares.

Si por causa del desastre usted necesita recibir el servicio del Paratransit más temprano de lo planeado por favor llame a la oficina de Reservaciones, y trataremos de ofrecerle el servicio que necesita. Tenga en cuenta que nuestra capacidad de responder inmediatamente está limitada a la naturaleza del desastre. Si el bus no ha pasado para recogerle, o si usted quiere confirmar si el Paratransit lo va a recoger, llame a la oficina de reservaciones.

En caso de que nuestro sistema de teléfonos internos no funcione, nuestra línea de cancelación (que no pasa a través de nuestro sistema de teléfonos internos) tendrá personal para atender las llamadas, siempre y cuando las circunstancias lo permitan. El número al que debe llamar es el 801-287-2151.

Si el área de desastre no es seguro para los vehículos de UTA, la compañía se reserva el derecho de suspender, modificar o cancelar el servicio sin previo aviso.

### **Normas de Cortesía y de Conducta para los usuarios**

Como medida de precaución UTA tiene una lista de reglas de sentido común para el bienestar de todos los pasajeros y conductores. Le queremos pedir a los usuarios, a sus acompañantes o cualquier persona que vaya con ellos que cumplan con las siguientes normas de conducta:

- ♦ Los pasajeros deben salir del vehículo del tránsito cuando así lo exija un representante autorizado del UTA incluyendo el conductor del bus. El no hacerlo es una infracción de Clase I la cual puede estar sujeta a una multa.
- ♦ No está permitido fumar en los vehículos.
- ♦ Los usuarios deben estar vestidos en forma apropiada y deben mantener una higiene personal decorosa.
- ♦ No se permite comer ni tomar dentro de los vehículos (a menos que sea por razones médicas).
- ♦ No se permite viajar con envases abiertos que contengan alcohol o drogas.
- ♦ No se permite el uso de lenguaje o comportamiento vulgar, irrespetuoso, ni amenazante.
- ♦ Está prohibido viajar sin pagar el pasaje.
- ♦ No se permite el abuso físico a los pasajeros ni al conductor.
- ♦ No se permite acariciar perros guías u otros animales guías sin el consentimiento del dueño.
- ♦ Mientras esté a bordo no se permite el uso de radios, grabadoras (a menos que use audífonos), ni de cualquier otro equipo ruidoso.
- ♦ No toque ni trate de operar ningún equipo y mucho menos trate de forzar cualquier equipo del vehículo.
- ♦ Está prohibido botar basura.
- ♦ Siempre debe llevar puesta la camisa y los zapatos.
- ♦ Los cochecitos para bebés se deben doblar y guardar para que no bloqueen el pasillo ni causen accidentes a otros pasajeros.
- ♦ No saque la cabeza, brazos ni otras partes del cuerpo por las ventanillas del bus.
- ♦ No lance objetos por las ventanillas del bus.
- ♦ Los padres deben controlar a sus hijos.
- ♦ Normas Federales prohíben el transporte de materiales inflamables o explosivos en vehículos de transporte público.
- ♦ Está prohibido llevar armas peligrosas en los buses de UTA.

Los usuarios, sus ayudantes o personas que viajen con ellos que violen las reglas de cortesía y de conducta, pudieran ser multados hasta con la suspensión del servicio.

A los pasajeros, ayudantes o acompañantes que inciten peleas, que abusen físicamente o lesionen a otro pasajero o al conductor o que se dedique a realizar actividades ilícitas, se les puede suspender o **pudieran perder inmediatamente y permanente los servicios** de Paratransit. También pudieran estar sujetos a recibir cargos criminales lo cual puede incluir multas.

Los usuarios o acompañantes que se dedican a perturbar el orden o la seguridad o el buen funcionamiento de los servicios de Paratransit también se les pudiera suspender el servicio. Si un pasajero perturba a los demás pasajeros UTA se reserva el derecho de pedirle al usuario que en lo sucesivo viaje con un acompañante como opción para no suspenderle el servicio.

Cualquier usuario, ayudante o acompañante que viaje con un usuario que esté suspendido se le informará por escrito y se le dará la oportunidad de apelar la suspensión.

### **Proceso de Apelación**

Quien no esté de acuerdo con la decisión tomada para recibir los servicios, tiene 60 días a partir de la fecha cuando se tomó la decisión para solicitar por escrito una audiencia de apelación:

ADA Compliance Officer  
 Utah Transit Authority  
 3600 South 700 West  
 P.O. Box 30810  
 Salt Lake City, UT 84130-0810

Una copia escrita del proceso de apelación la puede conseguir si llama al coordinador de Servicio al Cliente del Paratransit al (801) 287-5359 desde los condados de Salt Lake o la parte sur del condado de Davis; o llame a la línea gratis 1-877-882-7272 si está fuera de estos condados; o marque el 711 para Relay Utah y 1-888-346-5822 para Speech Relay.

**Proceso de Apelación por Suspensión y/o Cancelación de los Servicios**

**Usted debe seguir el proceso establecido en la carta de notificación.** Si no se siguen las pautas que aparecen en la carta se discontinuará el servicio que se venía prestando. Para apelar la cancelación de los servicios, siga las instrucciones que se encuentran en la carta de notificación.

**Sugerencias y Comentarios**

Sus opiniones, sugerencias y comentarios sobre el servicio de Paratransit son bienvenidos. Llame a la oficina de servicio al cliente del Paratransit al 287-5359 si llama de los condados de Salt Lake o en la parte sur del condado de Davis o si está fuera de cualquiera de estos condados llame a la línea gratis 1-877-882-7272; o marque el 711 para Relay Utah y 1-888-346-5822 para Speech Relay, o escríbanos un correo electrónico a [www.rideuta.com](http://www.rideuta.com), o escriba una carta a:

**Paratransit Customer Support Coordinator Utah Transit Authority 3600 South 700 West  
 P.O. Box 30810 Salt Lake City, UT 84130-0810**

Para poder responder mejor a sus comentarios o sugerencias por favor envíenos la siguiente información y sea específico:

- Su nombre, dirección y número de teléfono.
- La fecha, tiempo y lugar del incidente.
- El número del vehículo o nombre del conductor.
- Si el asunto está relacionado con un empleado del Paratransit, necesitamos la hora de su conversación con ellos y el nombre del empleado.
- Una explicación detallada de sus sugerencias o del incidente.

A todos los comentarios que recibamos se les hará un seguimiento y se contactará a los usuarios ya sea por teléfono o por escrito para confirmar que hemos recibido sus comentarios.

**NUMEROS DE TELEFONOS IMPORTANTES**

Servicios del Paratransit en los condados de **Salt Lake, Weber, Davis, Box Elder y Utah**

**Centro de evaluación**

Condados de SALT Lake y Davis....801-287-2263  
 Para los demás condados.....1-877-882-7272 #6

**Oficina de Planeación del Paratransit**

Condados de SALT Lake y Davis... BUS-RIDE 801-287-7433  
 Para los demás condados.....1-877-882-7272

**Ruta con Desvíos (route deviation)**

Condados de SALT Lake y Davis... BUS-RIDE 801-287-7433 #5  
 Para los demás condados.....1-877-882-7272 #5

**Cancelaciones**

Para los condados de Salt Lake y Davis..... 287-7433 #2  
 Para los demás condados.....1-877-882-7272 #2

Si no se presenta cuando llega el bus / Disputa por cancelación tardías

Para los condados de Salt Lake y Davis..... 801-287-5359  
 Para los demás condados .....1-877-882-7272 #3

Relay Utah.....711

Speech Relay.....1-888-346-5822

**Servicio al Cliente**

Para los condados de Salt Lake y Davis.....801-287-5359

- Para los demás condados.....1-877-882-7272 #3
- Objetos Perdidos
  - En los condados de Salt Lake y Davis..... 801-287-5359
  - Para los demás condados..... 1-877-882-7272 #3
- Después de las horas de oficina
  - En los condados de Salt Lake & Davis.....801-287-7433
  - Para los demás condados..... 1-877-882-7272
  - Servicio regular de buses de UTA
    - En los condados de Salt Lake & Davis.....801-743-3882
    - Condado de Utah..... 1-888-743-3882
    - Condado de Weber.....1-888-743-3882
    - Condado de Box Elder.....1-888-743-3882
    - Condado de Tooele..... 1-888-743-3882
- Servicio de Paratransit para el Condado de Tooele**
  - Oficina de Planeación del Paratransit.....435-882-2870
  - Cancelaciones..... 435-882-2870
- Si no se presenta cuando llega el bus / Disputas por cancelaciones tardías.....1-877-882-7272 #3
  - Servicio al cliente.....1-877-882-7272 #3
  - Objetos perdidos.....435-882-2870
  - Emergencia después de las horas de oficina..... 435-882-2870

**NUMEROS DE TELEFONOS IMPORTANTES**

Esta pagina es para que la tenga en su cartera o al lado de su teléfono.

Servicios del Paratransit en los condados de **Salt Lake, Weber, Davis, Box Elder y Utah**

**Centro de evaluación**

- Condados de SALT Lake y Davis....801-287-2263
- Para los demás condados.....1-877-882-7272 #6

**Oficina de Planeación del Paratransit**

- Condados de SALT Lake y Davis... BUS-RIDE 801-287-7433
- Para los demás condados.....1-877-882-7272

**Ruta con Desvíos (route deviatioon)**

- Condados de SALT Lake y Davis... BUS-RIDE 801-287-7433 #5
- Para los demás condados.....1-877-882-7272 #5

**Cancelaciones**

- Para los condados de Salt Lake y Davis..... 287-7433 #2
- Para los demás condados..... 1-877-882-7272 #2

Si no se presenta cuando llega el bus / Disputa por cancelación tardías

- Para los condados de Salt Lake y Davis..... 801-287-5359
- Para los demás condados .....1-877-882-7272 #3

Relay Utah.....711

Speech Relay.....1-888-346-5822

Servicio al Cliente

    Para los condados de Salt Lake y Davis.....801-287-5359

    Para los demás condados..... 1-877-882-7272 #3

Objetos Perdidos

    En los condados de Salt Lake y Davis.....801-287-5359

    Para los demás condados..... 1-877-882-7272 #3

Después de las horas de oficina

    En los condados de Salt Lake & Davis.....801-287-7433

    Para los demás condados..... 1-877-882-7272

    Servicio regular de buses de UTA

    En los condados de Salt Lake & Davis.....801-743-3882

    Condado de Utah..... 1-888-743-3882

    Condado de Weber..... 1-888-743-3882

    Condado de Box Elder..... 1-888-743-3882

    Condado de Tooele..... 1-888-743-3882

**Servicio de Paratransit para el Condado de Tooele**

    Oficina de Planeación del Paratransit.....435-882-2870

    Cancelaciones..... 435-882-2870

Si no se presenta cuando llega el bus / Disputas por cancelaciones tardías..... 1-877-882-7272 #3

    Servicio al cliente..... 1-877-882-7272 #3

    Objetos perdidos.....435-882-2870

    Emergencia después de las horas de oficina..... 435-882-2870