

El Distrito de Transporte de Tahoe (TTD) ha adoptado políticas que rigen el funcionamiento del sistema de tránsito y la conducta de los pasajeros.

ÁREA DE SERVICIO

TTD opera servicios locales de rutas fijas en South Lake Tahoe, CA, y Stateline, NV, con rutas fijas de transporte de pasajeros que conectan con Carson City y Carson Valley. El sistema también incluye servicios estacionales y de paratransito (personas con discapacidades).

PROGRAMA DE TARIFA CERO

El transporte de TTD es gratuito para los pasajeros con los fines de hacer que los viajes sean más seguros, que se fomente el uso al eliminar cualquier barrera financiera y que haiga un impacto ambiental positivo.

ASISTENTES DE CUIDADO PERSONAL

Un Asistente de Cuidado Personal (PCA) es una persona que viaja con un pasajero elegible según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) para asistir a esa persona. Puede ser un empleado del pasajero elegible, un familiar, un amigo o un proveedor de cuidados. La ADA define a un asistente de cuidado personal como alguien designado o empleado específicamente para ayudar al individuo elegible a satisfacer sus necesidades personales. Los PCAs y acompañantes deben tener el mismo origen y destino que el pasajero elegible al que acompañan.

TTD alienta firmemente a los pasajeros con condiciones de salud, discapacidades de desarrollo o cognitivas a viajar con un PCA. Los conductores no pueden actuar como cuidadores, tutores o supervisar el lugar donde los pasajeros bajan del autobús. El área de servicio incluye muchas regiones rurales y remotas que podrían ser peligrosas para los pasajeros sin un PCA.

NIÑOS

El objetivo de TTD es proporcionar transporte a personas de todas las edades. Sin embargo, para utilizar de manera segura el sistema de tránsito de TTD, los pasajeros deben poder entender letreros y pantallas, como las que muestran los destinos de los autobuses y los números de ruta, y poder seguir instrucciones emitidas verbalmente por empleados o a través del sistema de anuncios públicos en los autobuses. Los pasajeros también deben tener la madurez para poder reaccionar ante situaciones inesperadas que puedan surgir en cualquier sistema de transporte, como retrasos en las rutas, cancelaciones u otras interrupciones del servicio.

Por estas razones, los niños menores de 12 años deben estar acompañados por un adulto responsable o un joven (de al menos 16 años) al viajar en el autobús. Los niños de 12 años en adelante pueden viajar solos, pero sugerimos firmemente lo siguiente:

1. Los niños deben llevar identificación con su nombre, dirección, número de teléfono de casa y el nombre y número de teléfono de la persona que los estará esperando.
2. Los padres y tutores deben repasar los detalles del viaje con su hijo antes de viajar, incluida la ruta del autobús en la que viajarán y los lugares donde subirán y bajarán del autobús. Para niños pequeños, esta información debe entregarse por escrito, ya que hay varias rutas y puntos de conexión que pueden resultar confusos.
3. Establecer un lugar específico en el punto de destino para encontrarse con el niño.
4. Ningún niño debe viajar solo después de oscurecer.

TTD tiene la responsabilidad de proporcionar un servicio seguro y confiable para todos los pasajeros. Estas responsabilidades no pueden ser descuidadas para supervisar a niños sin acompañar. Por favor, no esperen que los conductores o representantes de servicio al cliente se aseguren de que los niños aborden el autobús correcto, ni esperen que los conductores supervisen a los niños en los autobuses o se aseguren de que el niño baje en su destino.

Los niños que acompañen a un pasajero certificado para paratransito pueden ser considerados como un Asistente de Cuidado Personal (PCA) o un compañero de viaje. Consulta los detalles sobre Asistentes de Cuidado Personal arriba.

SOLICITAR LA PARADA DE AUTOBÚS

Los conductores no deben detenerse en una parada de autobús a menos que un pasajero a bordo indique al conductor que se detenga en la próxima parada de autobús. Por favor, usa el cordón de "solicitud de parada" para indicar al conductor que se detenga en la próxima parada de autobús.

COMPORTAMIENTO DE LOS PASAJEROS Y CÓDIGO DE CONDUCTA

Se espera que los pasajeros sigan pautas de sentido común para su comportamiento (en adelante denominadas "Código de Conducta"):

- Pagar la tarifa correcta, si corresponde
- Respetar al conductor y a los demás pasajeros
- No causar problemas de seguridad
- Usar auriculares
- No comer, fumar ni tirar basura
- No consumir bebidas alcohólicas
- No acosar al conductor ni a otros pasajeros
- No recostarse en los asientos o poner los pies en ellos; ocupar solo un asiento
- Respetar la propiedad del transporte público
- Utilizar los servicios y las instalaciones de TTD solo con fines de transporte

TTD no proporcionará servicios de transporte a pasajeros que hayan exhibido comportamientos violentos, seriamente disruptivos o ilegales (en adelante denominados "Conducta Prohibida"). La Conducta Prohibida incluye, pero no se limita a:

- Repetidas infracciones del Código de Conducta, como fumar/vapear, comer o beber alcohol en el autobús o en instalaciones de transporte
- Amenazas de daño físico a conductores, otros pasajeros o cualquier otro personal de servicio.
- Contacto físico inapropiado de cualquier tipo con un conductor
- Asalto físico o agresión a un conductor u otros pasajeros
- Abuso verbal, incluido el uso de palabras obscenas, intimidación o altercados con un conductor u otros pasajeros
- No obedecer las indicaciones legales de un conductor
- Acoso a un conductor u otros pasajeros
- Daño a equipos del autobús o propiedad de transporte
- Uso de equipos de audio o visual que generen sonidos
- No mantener estándares de higiene personal razonablemente aceptables que puedan exponer a conductores o pasajeros a riesgos de salud y seguridad
- Cualquier conducta ilegal

La función principal del conductor es operar el autobús de manera segura. Si un pasajero se involucra en Conducta Prohibida, la prioridad del conductor es determinar si la seguridad o la protección de un pasajero está en juego. El conductor evalúa la gravedad del problema y los recursos disponibles y responde en consecuencia.

El conductor, a su discreción, puede optar por hablar con el pasajero, pedir asistencia, presentar una denuncia sobre el incidente al final del turno o no tomar ninguna acción inmediata.

ASIENTOS DE PRIORIDAD

Cuando una persona con discapacidad sube un autobús y, debido a esa discapacidad, necesita sentarse en un asiento o ocupar un lugar para asegurar una silla de ruedas, el conductor pedirá a los pasajeros que se muevan para permitir que la persona con discapacidad ocupe el asiento o lugar de aseguramiento. Esto incluye a individuos, excepto otros individuos con discapacidad o personas mayores, que estén sentados en un lugar designado como asiento de prioridad para personas mayores y personas con discapacidades (u otro asiento necesario) o individuos sentados en un asiento plegable u otro asiento móvil en un lugar de aseguramiento de sillas de ruedas.

BICICLETAS

Las bicicletas pueden ser transportadas en todas las rutas fijas y expresas de TTD si el autobús en servicio está equipado con un portabicicletas. Si el portabicicletas está lleno, las bicicletas pueden ser transportadas dentro del autobús solo si hay espacio disponible y es la última vez que se suben bicicletas en esa parada durante el día. El transporte de bicicletas se realizará de acuerdo con las siguientes pautas:

- Los portabicicletas se proporcionan por orden de llegada y se asignan según la disponibilidad de espacio. TTD no garantiza que haya suficiente espacio disponible.
- No hay tarifa adicional por usar el portabicicletas.
- Las personas que utilicen el portabicicletas deben tener la capacidad física para cargar/descargar su bicicleta o estar acompañadas por alguien dispuesto a ayudarles.
- Por razones de seguridad, el conductor no puede bajar del autobús para ayudar a los pasajeros. El pasajero es responsable de operar y asegurar su bicicleta y el portabicicletas. En ningún momento el conductor manipulará la bicicleta.
- No se permitirá ni colocará ningún tipo de carga (bolsas, mochilas, andadores, etc.) en el portabicicletas.
- El pasajero utiliza los portabicicletas bajo su propio riesgo y TTD no es responsable de los daños a la bicicleta o lesiones resultantes del uso de los portabicicletas.
- El pasajero siempre asume toda la responsabilidad por la bicicleta.
- El propietario de la bicicleta, al transportar su bicicleta en TTD, acepta la responsabilidad por cualquier daño que ocurra en el autobús y/o cualquier lesión a una persona o personas en el autobús, cualquier daño o lesión causada a personas o propiedades debido a un colocamiento o aseguramiento incorrecto de la bicicleta. El propietario de la bicicleta tiene la responsabilidad exclusiva de la bicicleta.

Pautas específicas para transportar bicicletas dentro de un autobús:

- La decisión de transportar una bicicleta dentro de un autobús queda a discreción exclusiva del Supervisor de Tránsito de turno.
- La bicicleta no se permitirá en el autobús si desplaza a pasajeros sentados o requiere que pasajeros adicionales se pongan de pie después de subir en una parada futura.
- La rueda delantera se debe quitar antes de subir y permanecerá separada de la bicicleta durante el trayecto.
- La bicicleta y la rueda delantera siempre estarán guardadas junto al propietario y no se moverán mientras estén en tránsito.
- La bicicleta estará limpia y no ensuciará el interior del autobús.
- La bicicleta no tendrá bordes afilados que puedan cortar o dañar el interior del autobús.
- Cuando el pasajero acompañante de la bicicleta llegue a su destino, el pasajero retirará la bicicleta del autobús solo después de que todos los demás pasajeros que se bajen en esa parada hayan salido del autobús.

ARTÍCULOS DE MANO

Los conductores no pueden ayudar a los pasajeros con artículos de mano. En general, los artículos de mano se limitan a lo que pueda contenerse y controlarse fácilmente por el pasajero y/o sus acompañantes. Se prohíben los artículos demasiado grandes o numerosos como para ser controlados, llevados o manipulados razonablemente por un pasajero en un solo viaje. En general, se permiten paquetes con un peso combinado de no más de 30 libras. Todos los artículos deben guardarse fuera de los pasillos o pasajes, no pueden colocarse en asientos desocupados y deben permanecer bajo el control inmediato del pasajero.

Los siguientes artículos están prohibidos en los vehículos de TTD:

- Gasolina y otros líquidos inflamables
- Armas de fuego, armas de balines, armas de aire, cuchillos
- Baterías de automóvil
- Fuegos artificiales

No se permiten armas de ningún tipo en los vehículos o propiedades de TTD. Los conductores pueden negarse a transportar artículos de mano.

Dispositivos de Movilidad: Los pasajeros pueden llevar dispositivos de movilidad, como sillas de ruedas, andadores y "rollators" al autobús. TTD transportará todas las sillas de ruedas y dispositivos de movilidad que puedan ser acomodados de manera segura por los vehículos y equipos de TTD.

Uso de Oxígeno Portátil: Se permiten botellas de oxígeno para pasajeros que lo requieran. El pasajero debe mantener el control de la botella de oxígeno. Si el pasajero no puede transportar la botella de oxígeno o mantener el control de la misma, el pasajero debe tener un PCA para realizar esas funciones.

ANIMALES DE SERVICIO

Según los reglamentos ADA del DOT, la definición de un animal de servicio es un animal "entrenado individualmente para trabajar o realizar tareas para una persona con discapacidad". Si la única función de un animal es proporcionar apoyo emocional o comodidad al pasajero, ese animal no entraría en la definición reglamentaria basada en el entrenamiento de un animal de servicio. No se permiten mascotas ni animales que no sean animales de servicio en los autobuses de TTD o en las instalaciones de tránsito. TTD se compromete a proporcionar un servicio seguro y cómodo a todos los pasajeros, incluidos los pasajeros con discapacidades que viajan con animales de servicio entrenados o en entrenamiento. Los animales de servicio entrenados pueden acompañar a los pasajeros de forma gratuita. Revise las reglas y responsabilidades importantes para los animales de servicio en autobuses y en instalaciones de tránsito.

El propietario es responsable de controlar y dirigir al animal de servicio. No solicite a los operadores u otros pasajeros que sostengan al animal o su correa.

- Los animales de servicio siempre deben viajar con su dueño.
- Los animales de servicio deben estar bajo el control completo del pasajero al que sirven en todo momento.
- No se tolerará un comportamiento agresivo o dominante. Esto incluye gruñir o enseñar los dientes a otros pasajeros, al operador o a otros animales de servicio; saltar sobre pasajeros o el operador; o cualquier otro comportamiento que represente un problema de seguridad para el operador u otros pasajeros.
- Los animales de servicio no deben bloquear el pasillo del autobús, el camino de tránsito o las puertas de salida.
- Los animales de servicio no deben ocupar los asientos de los pasajeros en los autobuses o en las instalaciones de tránsito.

- Se espera que los clientes acompañados por animales de servicio limpien prontamente después de sus animales, cuando sea necesario y sin que se les solicite. Los animales deben estar limpios y libres de plagas. Respete la salud y seguridad de otros pasajeros y animales de servicio.
- Los animales de servicio que parezcan estar abusados o maltratados serán reportados a las organizaciones apropiadas.

COMIDA/BEBIDA/TABACO/ALCOHOL/MARIHUANA

Se prohíbe a los pasajeros consumir alimentos en el autobús. Las bebidas solo están permitidas en un contenedor de viaje adecuado y herméticamente sellado para evitar derrames. También se prohíbe a los pasajeros consumir tabaco, alcohol y productos de marihuana en cualquier forma dentro del autobús (incluyendo vapeo/cigarrillos electrónicos).

HIGIENE DE LOS PASAJEROS

TTD se esfuerza por hacer del transporte de pasajeros una experiencia agradable. Cualquier persona(s) transportada por TTD debe ser consciente de otros pasajeros y de su derecho a un ambiente limpio. Una buena higiene personal es necesaria para asegurar que todos a bordo del autobús estén cómodos mientras están confinados con otros en un área cerrada. Por lo tanto, se requiere que todos los pasajeros se adhieran a las pautas establecidas en esta política. Cualquier pasajero que se niegue a seguir la política de buena higiene personal, que incluye bañarse adecuadamente y usar ropa limpia, puede ser rechazado para recibir servicios de transporte. La política de higiene se extiende a los animales de servicio.

SEGURIDAD

Un pasajero puede estar sujeto a cualquier requisito de adaptación razonable que asegure la seguridad de ellos mismos, otros pasajeros y operadores. Por ejemplo, a un pasajero se le puede pedir que viaje con un PCA si no puede abordar un autobús de manera segura. Se proporcionará servicio a un pasajero cuyo comportamiento mejore cuando esté acompañado por un PCA.

MODIFICACIÓN RAZONABLE

Los reglamentos requieren que las entidades de transporte público hagan modificaciones razonables a sus políticas, prácticas y procedimientos de servicio de tránsito para garantizar que los programas sean accesibles para personas con discapacidades.

Las personas con discapacidades pueden solicitar que TTD haga modificaciones razonables a sus políticas, prácticas y procedimientos para que esa persona pueda utilizar completamente los servicios de tránsito. TTD acomoda las solicitudes siempre que:

1. El solicitante no pueda utilizar completamente el servicio sin la modificación;
2. La naturaleza fundamental del servicio, programa o actividad no se altere;
3. No represente una amenaza directa para la salud y seguridad de los demás; y
4. No represente una carga financiera o administrativa indebida.

Cualquier persona que solicite una modificación razonable y quiera apelar una determinación de modificación razonable, o que crea haber sido discriminada por motivos de discapacidad, puede presentar una solicitud de modificación, apelación o queja para su manejo de acuerdo con los procedimientos relacionados que se describen en las Políticas y Procedimientos de Servicio de Paratransito de ADA de TTD.

POLÍTICA DE ASISTENCIA DEL OPERADOR

Los operadores ayudarán a las personas con discapacidades en el uso de rampas, elevadores y sistemas de sujeción. Si es necesario que el operador se levante de su asiento para proporcionar esta asistencia, lo hará. En autobuses que utilizan una rampa para el acceso, el operador puede tener que ayudar a empujar una silla de ruedas manual hacia arriba por la rampa, especialmente si la pendiente de la rampa es relativamente

pronunciada. Los operadores garantizarán que los pasajeros con discapacidades puedan aprovechar las características de accesibilidad y seguridad del autobús.

A los operadores no se les permite maniobrar un dispositivo de movilidad hacia arriba o hacia abajo por escaleras ni levantar físicamente a los pasajeros. Los operadores no están autorizados a llevar objetos ni cargar o descargar los artículos de mano de los pasajeros. Es responsabilidad del pasajero cargar, descargar y controlar todos los artículos de mano. Se alienta a los pasajeros que necesiten más asistencia que la que los operadores pueden proporcionar a hacer otros arreglos para recibir ayuda en sus puntos de recogida y entrega. Cualquier pasajero que pueda necesitar ayuda para llevar paquetes se le pide que tenga un PCA o un acompañante.

USO DE CINTURONES DE SEGURIDAD

En aquellos autobuses equipados con cinturones de seguridad, todos los pasajeros, incluidos los usuarios de sillas de ruedas y scooters de movilidad, deben usar los cinturones de cadera y hombro provistos. El operador ayudará a los pasajeros del paratransito de la ADA con los cinturones según sea necesario. Los cinturones de soporte postural sujetos a la silla de ruedas generalmente no están posicionados correctamente para contener de manera segura al ocupante por sí mismos y no son lo suficientemente fuertes como para resistir las fuerzas de un choque. Las condiciones del terreno y de la carretera (por ejemplo, nieve y hielo) en la región de Tahoe hacen que la sujeción y el uso de los cinturones de cadera y hombro sean especialmente importantes.

ELEVADORES PARA SILLAS DE RUEDAS

Embarque: Los usuarios de sillas de ruedas y scooters de movilidad deben abordar las plataformas de elevación con la espalda hacia el autobús (mirando hacia afuera, sin mirar hacia dentro del autobús). Esto es importante para maniobrar correctamente la silla de ruedas del pasajero y por razones de seguridad según lo recomendado por los fabricantes de elevadores. Si un pasajero no puede abordar mirando hacia afuera, o si necesita mirar hacia adentro por razones de maniobrabilidad propias, debe informar al operador.

Bloqueos de ruedas: Se requiere que los usuarios de sillas de ruedas y scooters de movilidad bloqueen las ruedas o apaguen el dispositivo cuando suban o bajen en un elevador.

Cinturones de embarque: Se alienta encarecidamente a los pasajeros a utilizar un cinturón de embarque, que es un cinturón especial y separado que se utiliza para asegurar al pasajero en su silla de ruedas al usar un elevador. Los cinturones de embarque se utilizan para prevenir lesiones graves que podrían ocurrir si un pasajero cae de un elevador o rampa. Los operadores aplican el cinturón según sea necesario.

FALLAS DEL ASCENSOR PARA SILLAS DE RUEDAS

Si los elevadores no funcionan al intentar abordar pasajeros, el operador realizará lo siguiente:

- Informará al pasajero que contactará con despacho para obtener más información.
- Contactará con despacho para determinar si llegará un autobús accesible programado en un plazo de 30 minutos y, de no ser así, cuál es la solución de transporte alternativa planificada.
- Comunicará el plan de transporte alternativo al pasajero que espera.

El requisito de proporcionar transporte alternativo no se aplica si la única razón por la que un autobús no puede acomodar a un pasajero que necesita usar el elevador es que el autobús en particular está completo. "Completo" puede significar:

- Que el pasajero que espera necesita usar un lugar de sujeción, pero todas las áreas de sujeción ya están ocupadas por pasajeros que utilizan sillas de ruedas, o
- Que el autobús está a su capacidad máxima, sin espacio para acomodar a ningún pasajero adicional.

Cuando no hay espacio en el autobús, TTD no está obligado a proporcionar transporte alternativo.

ASEGURAMIENTO DE SILLAS DE RUEDAS

Los autobuses propiedad de TTD están adaptados para sillas de ruedas, según lo define la ADA. Esto incluye sillas de ruedas manuales, sillas de ruedas eléctricas y scooters de movilidad (tanto de 3 como de 4 ruedas). Los usuarios de dispositivos de movilidad deben poder maniobrar dentro y fuera de las ubicaciones designadas para el aseguramiento.

TTD transporta todas las sillas de ruedas y dispositivos de movilidad que puedan ser acomodados de manera segura por los vehículos y equipos de TTD. Si un pasajero no está seguro de si una silla de ruedas cabrá, por favor llame al (530) 541-7149, opción 2.

Los dispositivos de movilidad que excedan la capacidad nominal de los elevadores del vehículo pueden ser denegados si crean problemas de seguridad o mecánicos. Las sillas de ruedas no pueden ser transportadas con los asientos en posición totalmente reclinada.

TTD tiene una política obligatoria de aseguramiento de dispositivos de movilidad para garantizar la seguridad de los pasajeros y limitar posibles daños a los dispositivos de movilidad. Todos los dispositivos de movilidad deben estar asegurados al suelo de los autobuses durante el transporte. Los operadores asegurarán la silla de ruedas o el scooter. Los pasajeros deben bloquear las ruedas o apagar el dispositivo cuando esté asegurado. Los dispositivos de movilidad deben permanecer asegurados mientras el autobús esté en movimiento. Los pasajeros que no cumplan con esta política pueden ser denegados para el transporte, de acuerdo con los reglamentos de la ADA. Los operadores llamarán a un supervisor o despacho para informar sobre la negativa, y la negativa también se registrará y grabará en video.

Si una silla de ruedas o un scooter no puede asegurarse adecuadamente debido a su diseño, o si el equipo de sujeción del vehículo está roto o falta, al pasajero se le permitirá viajar. Se informará al pasajero que viajar sin asegurar es un peligro potencial para ellos y otros pasajeros, y en el caso de amarres rotos o faltantes, se le informará sobre qué transporte alternativo está disponible.

Por razones de seguridad, se anima encarecidamente a los pasajeros que utilizan scooters (ya sea de 3 o 4 ruedas) o sillas de ruedas a transferirse a un asiento regular en el autobús siempre que sea posible, según lo recomendado por la mayoría de los fabricantes de scooters. El scooter será asegurado luego en el área designada para sillas de ruedas. Las sillas de ruedas manuales se pliegan y se colocan fuera del pasillo o se aseguran según sea necesario. Las sillas de ruedas eléctricas se asegurarán en el espacio designado para sillas de ruedas.

Si ambas ubicaciones de aseguramiento están ocupadas y hay un pasajero que lo necesita, el operador se comunicará con el despachador y le informará al pasajero cuándo llegará el próximo autobús.

ANDADORES Y “ROLLATORS”

Los andadores deben colocarse fuera de los pasillos. Los “rollators” (andadores de 4 ruedas con asientos) deben plegarse y colocarse fuera de los pasillos. Los usuarios de andadores y “rollators” deben sentarse en un asiento regular del autobús. Los andadores y “rollators” no pueden usarse como asiento mientras se viaja en el autobús.

RESPONSABILIDAD DEL CUIDADOR

TTD recomienda que un PCA (Asistente de Cuidado Personal) acompañe a los pasajeros con condiciones de salud, o que tengan discapacidades mentales o cognitivas, o problemas graves de memoria. A los pasajeros con discapacidades cognitivas solo se les permitirá usar el servicio si el pasajero muestra un comportamiento seguro en el autobús. Un acompañante o cuidador debe estar presente en los puntos de recogida y entrega para los pasajeros que no pueden ser dejados de manera segura solos en ninguno de los dos puntos. Es responsabilidad del cuidador o la familia del pasajero informar a TTD sobre tales pasajeros. Los operadores no tienen

responsabilidades especiales para estos pasajeros y ninguna responsabilidad después de que estos pasajeros salen del autobús.

Un adulto que acompañe a un niño es responsable del niño. A los operadores no se les permite cargar o descargar niños del autobús. Los niños menores de ocho años o menores de 4 pies 9 pulgadas de altura deben, por ley, usar un asiento de seguridad infantil u otro sistema de sujeción de seguridad. Los pasajeros son responsables de proporcionar dicho equipo de seguridad y de asegurarlo junto con el niño.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

El servicio se suspende inmediatamente para los pasajeros que participan en Conducta Prohibida y se enviará un aviso de suspensión por correo al pasajero. TTD llevará a cabo una investigación de la Conducta Prohibida que puede incluir entrevistas al pasajero, a otros pasajeros, al operador y a otros testigos, así como la revisión de grabaciones de video de vigilancia. TTD tomará una determinación con respecto a la duración de la suspensión dentro de los diez (10) días calendario a partir de la fecha del incidente que resultó en la suspensión.

Al determinar la duración de la suspensión y las condiciones para la reinstalación de los privilegios de viaje del pasajero suspendido, TTD deberá tener en cuenta la causa de la Conducta Prohibida y la capacidad de TTD para resolver el asunto en conjunto con el pasajero suspendido y/o las otras partes involucradas para asegurar que la Conducta Prohibida cesará. También se tendrán en cuenta incidentes anteriores de Conducta Prohibida al determinar la duración de la suspensión. Los pasajeros pueden presentar información en contra de la suspensión de su servicio comunicándose con la oficina de TTD. La información sobre el derecho del pasajero a presentar información se incluirá en el aviso de suspensión.

La Conducta Prohibida que se determine que es resultado de una discapacidad del pasajero no puede resultar en una suspensión. Sin embargo, a un pasajero cuyo comportamiento mejore cuando esté acompañado por un PCA se le proporcionará servicio. Cuando se restablece el servicio para una persona cuyo servicio había sido suspendido por violación de esta Política, el comportamiento de la persona se monitoreará durante un período de sesenta (60) días para determinar si la persona puede controlar su comportamiento. Si la Conducta Prohibida se repite, los servicios de tránsito pueden suspenderse de acuerdo con las Políticas y Procedimientos de Servicio de Paratransito de ADA de TTD.

OBJETOS PERDIDOS

Los pasajeros son responsables de hacer un seguimiento de sus pertenencias personales. Si un pasajero descubre que dejó algo en un autobús, por favor llame al (530) 541-7149, opción 2. Luego, se contactará al pasajero si se encuentra el objeto. El pasajero tendrá 30 días para recuperar el objeto antes de que se done a la caridad o se deseche.

RECORDATORIOS PARA EL INVIERNO

Tomar un autobús anterior: Los autobuses solo se mueven tan rápidamente como lo permite el tráfico. Considere tomar un autobús anterior para asegurarse de llegar a destino a tiempo.

Jugar seguro: Los autobuses pueden resbalar en la nieve y el hielo. Manténgase alejado del borde de la acera hasta que el autobús se detenga por completo.

Ser visible: Durante la oscuridad aumentada del invierno, es importante que los pasajeros se hagan visibles para el autobús que se aproxima. Use ropa de color claro y una linterna o teléfono iluminado para señalar su presencia al operador del autobús. Evite dirigir la luz directamente al operador.

Pisar con cuidado: Los escalones del autobús y las aceras se vuelven resbaladizos por la nieve. Use las barandas al entrar o salir del autobús.

Abríguese: Empaque o póngase una capa adicional. Incluso una breve espera en una parada de autobús puede ser peligrosa si no está vestido para las condiciones. Las puertas del autobús se abren con frecuencia y la temperatura en el interior del autobús es variable.

Empaque un poco de paciencia: Recuerde que el operador está haciendo todo lo posible para asegurarse de que todos lleguen a su destino de manera segura.

SEGURIDAD, SERVICIO, HORARIO

El orden de prioridad de las operaciones de TTD es seguridad, servicio y horario. Aunque el objetivo de TTD es mantener el horario, las consideraciones para la seguridad de los pasajeros y el personal siempre serán lo primero.

CONTACTO

La retroalimentación de los pasajeros es valiosa y los problemas solo se pueden resolver si el personal de TTD está al tanto del problema, así que no dude en llamar o proporcionar comentarios en el sitio web de TTD completando un [Formulario de Comentario del Pasajero](http://www.tahoetransportation.org/passenger-comment-form/) en: www.tahoetransportation.org/passenger-comment-form/. Si tiene preguntas, sugerencias, elogios o quejas, llame al (530) 541-7149, opción 2. Si hay una queja sobre el servicio, comuníquese con TTD y esté preparado para proporcionar nombre, dirección, número de teléfono y una explicación detallada de la queja (por ejemplo, fecha y hora del incidente, número de vehículo, nombre del operador, etc.). Esto permitirá al personal investigar, responder a la queja y, en última instancia, mejorar el servicio

Si la queja aún no se resuelve a su satisfacción dentro de los diez (10) días hábiles, puede enviar la queja por escrito a:

TTD
Transportation Services Director
P.O. Box 499
Zephyr Cove, NV 89448

Puede solicitar reunirse con el Director de Servicios de Transporte para discutir el problema y/o solicitar una respuesta por escrito dentro de los diez (10) días hábiles. El Director de Servicios de Transporte tiene la discreción de solicitar la ayuda de otros recursos, según corresponda, para resolver su problema. La decisión del Director de Servicios de Transporte será definitiva.