



Autoridad Regional de Tránsito de
Merrimack Valley

**85 Railroad Avenue
Haverhill, MA 01835**

**Información de autobuses
con recorrido fijo**

**Comunidades en las que
brindamos servicio**

El sistema de autobuses con recorrido fijo de la MVRTA opera en las siguientes comunidades de Merrimack Valley: Amesbury, Andover, Haverhill, Lawrence, Merrimack, Methuen, Newburyport, North Andover y Salisbury.

La MVRTA también brinda servicio al Centro de Tránsito de Lowell para conexiones con la Autoridad Regional de Tránsito de Lowell.

Información sobre tarifas

A continuación, se presenta información detallada sobre el sistema de autobuses con recorrido fijo de la MVRTA. La tarifa completa es de \$1.25 y hay una tarifa reducida de \$0.60 para personas mayores (de 60 años o más) y para personas discapacitadas que requieren transporte.

Se ofrecen conexiones sin cargo con otros autobuses con recorrido fijo de la MVRTA si estas se solicitan al abordar un autobús con recorrido fijo de la MVRTA.

Se puede usar una tarjeta de Medicare vigente como prueba de edad o discapacidad para acceder a la tarifa reducida.

Accesibilidad

La política de MVRTA que se encuadra dentro de los requisitos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades del Departamento de Transporte (ADA DOT, por sus siglas en inglés) para transportar cualquier silla de ruedas que no exceda la capacidad del vehículo y de su equipamiento (elevador/rampa) es la siguiente: Los conductores deben transportar a todos los pasajeros en sillas de ruedas siempre que el peso y las dimensiones combinadas no excedan la capacidad del vehículo y su equipamiento. Tenga en cuenta que si el peso del cliente y la silla de ruedas manual o eléctrica excede la capacidad del elevador, es posible que no podamos satisfacer su necesidad de viajar.

* Todos los folletos de horarios y aplicaciones están disponibles en braille, audio y en letras grandes.

* Los animales de servicio están permitidos en todos los vehículos de la MVRTA.

**Información de horarios y autobuses
con recorrido fijo:**

(978) 469-6878 WWW.MVRTA.COM

**Autoridad Regional
de Tránsito de
Merrimack Valley**



**EZ
Trans**

**Manual
del cliente
ADA**

Efectivo Abril, 2019



Tel.: 978-469-6878 Opción 3

WWW.MVRTA.COM

**Descripción general del
servicio por ADA:**

Este servicio complementa el sistema de autobuses con recorrido fijo de la Autoridad Regional de Tránsito de Merrimack Valley (MVRTA) y es un servicio de viajes compartidos de origen a destino. (Servicio puerta a puerta a pedido).

Está a disposición de personas discapacitadas que cumplen con la definición de elegibilidad según lo establecido por la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés). Esta definición se refiere a los impedimentos físicos o cognitivos que impiden el uso del sistema de autobuses con recorrido fijo de la MVRTA. Para obtener más información sobre el sistema de autobuses con recorrido fijo, consulte el panel posterior de este folleto. Todos los participantes deben contar con la certificación otorgada por la Oficina de Servicios Especiales de la MVRTA.

Este servicio solo está disponible dentro de los 3/4 de milla de cada tramo de un recorrido de autobús fijo de la MVRTA. El sistema de autobuses con recorrido fijo de la MVRTA opera en las ciudades de Amesbury, Andover, Haverhill, Lawrence, Merrimack, Methuen, Newburyport, North Andover y Salisbury.

El servicio se presta con vehículos de MVRTA equipados con elevadores y, en ocasiones, se complementa con otros vehículos tales como camionetas o vehículos sedán. El servicio está previsto para transportar la mayor cantidad de pasajeros posible por viaje de manera segura y eficiente.

El manual del cliente detalla las políticas que ayudarán a que usted y otros clientes de EZ Trans reciban el mejor servicio posible. Le rogamos que cumpla con estas políticas para evitar interrupciones en el servicio para usted u otros clientes de EZ Trans.

Cómo programar un viaje:

- Para reservar un viaje, llame a la Oficina de Servicios Especiales de MVRTA al (978) 469-6878 (opción 3) de lunes a viernes de 8 a. m a 5 p. m. Si desea programar un viaje en estos horarios los sábados, domingos o feriados, deje un mensaje y un operador de radio le programará y confirmará el viaje el siguiente día hábil.

- Todos los viajes cubiertos por la ley ADA deben tener puntos de ascenso y descenso dentro de los ¼ de milla del recorrido de autobús fijo de la MVRTA. Si el viaje se extiende más allá de los ¼ de milla estipulados, se convierte en un viaje no cubierto por la ley ADA, y estará sujeto a las políticas y tarifas correspondientes.

- Los viajes pueden reservarse con una anticipación de 2 semanas, pero un 1 día antes a más tardar.

- Al reservar un viaje, debe haber por lo menos 1 hora entre el horario previsto de su cita y el de búsqueda.

- Cuando reserve un viaje, especifique en qué entrada del edificio quiere que lo pasen a buscar y lo dejen.

- Cuando reserve un viaje, la persona que le toma la reserva le dará un horario estimado de llegada de la camioneta con un margen de 30 minutos. Si lo ponen en espera, significa que usted tendrá transporte, pero debe volver a llamar entre las 4:30 p. m. y las 5:00 p. m. la noche anterior, o el día del viaje programado, si desea conocer el margen de tiempo.

- Debe estar preparado para abordar el vehículo en cuanto llegue. El conductor no esperará más de 5 minutos.

- Si pierde un viaje, no podrá reprogramar otro viaje para el mismo día.

- Si el vehículo de la MVRTA no se presenta dentro del margen de 30 minutos, llame a la Oficina de Servicios Especiales de la MVRTA para consultar el estado de su viaje.

- Cualquier cancelación debe realizarse por lo menos 1 hora antes del horario programado.

- No pueden hacerse reservas de viajes ni cambios de reservas el mismo día del viaje.

- Cada cliente puede llevar la cantidad de equipaje que pueda trasladar él mismo en un viaje. Tenga en cuenta que el conductor no puede brindarle ayuda.

Disponibilidad del servicio:

Horario de servicio cubierto por la ley ADA

Lunes a viernes 5:00 a. m. - 8:00 p. m.
Sábado 7:00 a. m. - 7:45 p. m.
Domingo 9:00 a. m. - 5:50 p. m.

No habrá servicio de transporte público los siguientes feriados: Día de Martin Luther King, Día de los Presidentes, Día de los Patriotas, Día de la Conmemoración de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Colón, Día de los Veteranos, Día de Acción de Gracias, Navidad y Año Nuevo.

Costo:

Viajes cubiertos por la ley ADA

Viaje de ida dentro de los ¾ de milla del recorrido de un autobús de MVRTA: \$2.00

Cualquier otro viaje se considera no cubierto por la ley ADA y está sujeto a las tarifas vigentes.

Para comprar libretas de boletos, comuníquese con la Oficina de Servicios Especiales de la MVRTA.

- Libreta de 10 viajes... \$20
- Libreta de 20 viajes... \$40

Todas los boletos deben pagarse al conductor en el momento de realizar el viaje. Haga lo posible por pagar con el cambio justo.

Viajes no cubiertos por la ley ADA

Las tarifas para viajes no cubiertos por la Ley ADA son las siguientes:

	Haverhill	Lawrence	Methuen	No. Andover	Andover	Amesbury	Newburyport	Merrimac	Salisbury
Haverhill	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00
Lawrence	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	9.00	9.00	5.00	9.00
Methuen	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	9.00	9.00	5.00	9.00
Andover	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	9.00	9.00	5.00	9.00
No. Andover	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	9.00	9.00	5.00	9.00
Amesbury	5.00	9.00	9.00	9.00	9.00	3.00	3.00	5.00	3.00
Newburyport	5.00	9.00	9.00	9.00	9.00	3.00	3.00	5.00	3.00
Merrimac	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00
Salisbury	5.00	9.00	9.00	9.00	9.00	3.00	3.00	5.00	3.00

Las zonas son las siguientes:

Zona 1: Andover, Lawrence, Methuen, North Andover

Zona 2: Haverhill, Merrimac

Zona 3: Amesbury, Newburyport, Salisbury

Asistentes personales (PCA)/Acompañantes

Al reservar un viaje, informe al encargado de reservas si usted viaja con un Asistente personal (PCA) o un acompañante.

- Los asistentes personales viajan sin cargo de acuerdo con lo establecido por la ley ADA.
- Los acompañantes pagan la misma tarifa que el cliente de EZ Trans registrado.

Reglas del servicio:

- Todos los pasajeros deben utilizar cinturón de seguridad.

- Todos los pasajeros deben estar bien sujetos en todo momento. No se transportará a pasajeros que no estén bien sujetos.

- El tipo de vehículo en el que viaje dependerá de la disponibilidad.

- Aunque no es obligatorio, se recomienda que todas las personas que se movilizan en vehículos de tres ruedas (como la Amigo Chair) o en otros dispositivos de movilidad que no se pueden sujetar adecuadamente, se pasen a un asiento del vehículo, si pueden hacerlo.

- No se tolerarán conductas inseguras o destrucción de propiedad de la MVRTA. Si ocurriera una conducta de ese tipo, el pasajero podría tener que abandonar el vehículo inmediatamente.

- El conductor no será responsable en ninguna circunstancia por las acciones de un cliente antes, durante o después del viaje.

- No se recomienda que los clientes que requieren atención constante viajen solos en un vehículo de MVRTA.

- No se permite comer, beber, fumar o escuchar música con volumen alto en los vehículos.

- No se permite dar propinas.

Incumplimiento por parte del cliente:

Recuerde estos puntos que ayudarán a garantizar un servicio eficaz.

Ausencia:

Este incumplimiento ocurre cuando el vehículo de MVRTA llega al lugar especificado dentro del margen de 30 minutos y el cliente no está listo o no realiza el viaje programado.

Cancelación tardía:

Este incumplimiento ocurre cuando un cliente no notifica a la Oficina de Servicios Especiales de la MVRTA una cancelación por lo menos 1 hora antes del horario programado de inicio del viaje.

Sanciones por incumplimiento:

La Oficina de Servicios Especiales de MVRTA ha definido el proceso administrativo que se detalla a continuación a fin de suspender, durante un período razonable, la prestación del servicio de transporte complementario a personas cubiertas por la ley ADA que adoptan un patrón o práctica de cancelar

viajes programados sin aviso. Se estudiará el historial de viajes de cada individuo para ver si existen patrones o prácticas de cancelar viajes sin aviso. Los incumplimientos por ausencia y cancelaciones tardías se consideran excesivos cuando un cliente reserva 7 viajes o más en un mes y cancela por alguno de estos dos motivos el 20 % o más de esos viajes programados. Siempre que un cliente tenga más de 7 incumplimientos por ausencia o cancelaciones tardías en un mes, incurrirá en una sanción. Esto se considerará un patrón o una práctica de viajes perdidos y se notificará por escrito al cliente que ha infringido la Política de incumplimiento por ausencia/cancelación tardía y que está sujeto a la suspensión del servicio.

*La Oficina de Servicios Especiales de la MVRTA se reserva el derecho de imponer suspensiones del servicio ante cualquier incumplimiento que considere inapropiado. Esto puede incluir la suspensión indefinida por un primer incumplimiento.

Cómo evitar un incumplimiento:

Usted debe estar preparado para abordar el vehículo en cuanto llegue. El conductor no esperará más de 5 minutos desde el momento en que llega. Si usted no está listo y el conductor se va, este viaje quedará registrado como ausente. Cualquier cancelación debe realizarse por lo menos 1 hora antes del horario programado. Si el viaje se cancela dentro de la hora en la que está programado, se lo considerará como cancelación tardía.

Apelación de sanciones:

Si usted está en desacuerdo con una sanción, debe notificar a la Oficina de Servicios Especiales de MVRTA dentro de los 14 días posteriores de haber recibido la notificación por escrito. La apelación será revisada y se tomará una determinación final. Hasta tanto se le notifique la determinación, usted seguirá recibiendo servicios de EZ Trans mientras espera los resultados de la apelación.

Modificaciones razonables:

La MVRTA se dedica a proporcionar igualdad de acceso a sus servicios a personas con discapacidad, así como a individuos que (tanto en forma ocasional como durante un período prolongado) puedan requerir modificaciones a las políticas, prácticas y procedimientos de la MVRTA. Toda persona con discapacidad que requiera una modificación razonable en un vehículo durante un período prolongado deberá completar el formulario del sitio web de la MVRTA o llamar al (978) 469-6878 para solicitar un formulario. Se le comunicará la decisión dentro de los 3 días hábiles de la fecha de la solicitud.

*En caso de que no se pueda realizar la solicitud por adelantado, también se le puede solicitar a la persona que toma las reservas (en el momento de la reserva) o directamente al conductor (el mismo día). La persona que toma la reserva, el conductor y el operador de radio determinarán en ese momento si la modificación es factible.

Comentarios/Quejas:

Las quejas se pueden realizar de distintas maneras: En el sitio web de la MVRTA, llamando al número principal de la MVRTA y hablando con la recepcionista o llamando a la Oficina de Servicios Especiales. Todas las quejas se presentan a la persona responsable y se llama a la persona que presenta la queja dentro de las 24 horas de su recepción para informarle que se ha recibido y se está evaluando la queja. Una vez resuelta, la persona que presenta la queja recibirá una llamada, un correo electrónico o una carta con la respuesta del jefe del departamento dentro de los tres (3) días hábiles para notificarle el resultado. El Coordinador de la Ley ADA evalúa todas las quejas correspondientes a la Ley ADA para asegurarse de que se apliquen los procedimientos adecuados.

Información de contacto de la Oficina de Servicios Especiales de la MVRTA:

MVRTA Office of Special Services

85 Railroad Avenue

Haverhill, MA 01835

Tel.: (978) 469-6878 opción 3

Fax (978) 521-5956

Correo electrónico:

specialservices@mvrta.com

Información para visitantes:

Si una persona vive fuera del área de servicio de la MVRTA y dice cumplir con los requisitos de la ley ADA, puede usar los servicios de EZ Trans según la ADA durante 30 días. Se le enviará una carta de aceptación como visitante y un folleto de la ley ADA.

Los puntos de subida y bajada de todos los pasajeros deberán estar dentro de la región de la MVRTA.