



Fresno County Rural Transit Agency Política de Ausencia/Cancelación A partir del lunes 14 de enero de 2019

Política de Ausencia/Cancelación

El Servicio de Respuesta a la Demanda de Fresno County Rural Transit Agency depende de una programación eficiente para acomodar a la mayor cantidad de pasajeros posible. Por lo tanto, es importante que una vez que un pasajero programe un viaje, el viaje se utilice o se cancele dentro de un período de tiempo razonable. Para garantizar la eficiencia y eficacia del servicio, FCRTA ha implementado una política de ausencia para el Servicio de Respuesta a la Demanda.

Para los fines de esta política, un "no-show" se define como:

- **Un pasajero que no se encuentra en el lugar de designado durante el período designado de recogida de 30 minutos.**
- **Un pasajero que no cancela un viaje programado, incluso si el viaje ya no es necesario**
- **Un pasajero que cancela un viaje programado con menos de una hora de anticipación de la hora programada para recogerlo**

Tenga en cuenta que en caso de no presentarse el pasajero, todos los demás viajes programados para ese pasajero en el mismo día se cancelarán a menos que se notifique a la oficina de despacho durante la primera hora después de la primera ausencia del pasajero

Sanciones por exceso de ausencias/cancelaciones tardías

Cuando un pasajero no se presenta tres (3) veces y es diez por ciento (10%) o más del total de sus viajes programados en un período de 30 días, se considerará "excesivo" y FCRTA enviará una carta de advertencia dentro de los 30 días. Después de la advertencia inicial, se implementarán las siguientes penalizaciones cuando sus ausencias excedan:

- **10% del total de viajes programados = 5 días de suspensión**
- **20% del total de viajes programados = 10 días de suspensión**
- **30% del total de viajes programados = 15 días de suspensión**
- **40% del total de viajes programados = 20 días de suspensión**

Los pasajeros con menos de tres (3) ausencias en un período de 30 días no recibirán una multa, incluso si su porcentaje de ausencias supera el diez por ciento (10%) del total de viajes programados.

Proceso de Apelación por las Ausencias

El proceso de apelación está disponible para cualquier persona que haya recibido un Aviso por escrito de Suspensión de Servicios. El pasajero puede apelar por escrito o en persona en MV Transportación, ubicado en 2511 Logan Street, Selma CA, 93662. No se aceptarán apelaciones por teléfono o correo electrónico. Las apelaciones deben recibirse dentro de los 14 días de la fecha que figura en el aviso por escrito.

La apelación por escrito debe describir específicamente por qué no se debe imponer la restricción del servicio y describir los pasos que se han tomado para reducir la práctica de ausencias que llevaron a la sanción inicial. Todas las decisiones de apelación se tomarán por escrito y se enviará una copia al pasajero.