

Nombre del Pasajero MOBY: _____

Número de identificación MOBY: _____

GUIA MOBY RIDER

**Guía del Usuario de Regional Metropolitan Transit Authority of Omaha
(bajo el nombre de Metro Transit)
ADA Complementary Paratransit Service (MOBY)**

ometro.com

ometro.com/rider-guide/moby

Telefono: (402) 341-0800

Metro Transit está preparado para recibir llamadas de comunicación asistida de Nebraska Relay. Para realizar una llamada a través de Nebraska Relay, sólo tiene que marcar el 711 o 888-272-5528 para Español.

Fax: (402) 342-3395

Para obtener otros formatos alternativos de la Guía del Usuario MOBY, póngase en contacto con MOBY llamando al (402) 341-0800 o escribiendo a moby@ometro.com.

Índice de Contenidos

VISIÓN GENERAL DEL SERVICIO MOBY	6
¿Qué es el servicio complementario de paratransito ADA?	6
Horario de la Oficina Administrativa de Metro Transit	6
Vehículos del servicio MOBY	7
Viajes compartidos en MOBY	7
Servicio de Acera a Acera, de Origen a Destino	7
Área de Servicio MOBY	8
Horario del Servicio MOBY	9
Limitaciones del Servicio MOBY	10
ELEGIBILIDAD DE ACCESIBILIDAD Y RECERTIFICACIÓN	11
Determinación de la elegibilidad	11
Proceso de Apelación de Elegibilidad	13
Mantener actualizada la información de los pasajeros	15
Periodo de Certificación MOBY	16
Recertificación de la elegibilidad	16
Elegibilidad de visitantes	17
TARIFAS Y COMPRA DE TICKETS	19
Tarifa MOBY	19
Pago de la tarifa MOBY	19
Umo	19
Tokens (Tickets)	20
Efectivo y Tarjetas Prepagadas	21
Programas de Pases	21

	3
Ayudantes de cuidado personales (PCA) _____	22
Pasajeros Acompañantes _____	23
HORARIOS DE VIAJES _____	23
Reservas y Atención al Cliente MOBY	
(402) 341-0800 _____	23
Asistencia lingüística _____	24
Servicio de Suscripción MOBY _____	25
Información a Proporcionar al Servicio de Atención al Cliente para su Viaje _____	26
Información Importante sobre la planificación de Viajes _____	28
Lugares de Recogida y Bajada de MOBY _____	29
Servicio MOBY a propiedades privadas o restringidas _____	30
Viajes por Bienestar _____	31
No Dejar Varado _____	31
Verificación de Reservas de Viajes MOBY _____	32
Cambiar o Cancelar de Reservas de Viajes MOBY _____	32
POLÍTICA DE AUSENCIA Y CANCELACIÓN TARDÍA _____	33
Viajes conectados a un viaje No-Show _____	34
Ausencias y Cancelaciones Ajenas a la Voluntad del Pasajero _____	35
Notificaciones de no Ausencia _____	36
Tendencia y Practicas del Pasajero a no Presentarse y cancelación Tarde _____	37
Programa de infracciones por ausencias y cancelaciones tardías _____	37
Proceso de apelación por ausencia o cancelación tardía _____	38

	4
Ausencia sin aviso o cancelaciones tardías _____	38
Suspensión debida a la falta de asistencia o a cancelaciones tardías _____	39
DENEGACIÓN O SUSPENSIÓN DEL SERVICIO MOBY _____	40
Denegación de servicio _____	40
Higiene personal _____	40
Seguridad del elevador de vehículos y de los dispositivos de movilidad _____	41
Suspensión del servicio _____	42
Ausencia _____	42
Interrupción del Servicio MOBY _____	42
Amenaza Directa _____	42
Derecho a Apelar Denegaciones o Suspensiones del Servicio _____	43
NORMAS DE SERVICIO MOBY _____	45
Puntuales, Temprano y Recogidas Tardías _____	45
Duración de los Viajes _____	45
Retrasos en el Servicio MOBY e Inclemencias Meteorológicas _____	46
RESPONSABILIDADES DEL PASAJERO DE MOBY _____	47
Estar Preparado para Salir a la Hora de Recogida Programada _____	47
Reglas para los Pasajeros _____	48
Verifique el horario y la disponibilidad del destino _____	49
Objetos Personales Permitidos en los Vehículos MOBY _____	50
Equipo Médico Personal _____	50
Viveres y Mercancías _____	50
Carritos de la Compra o Personales _____	52

	5
Equipaje _____	52
Bicicletas _____	52
SEGURIDAD MOBY RIDER _____	53
Dispositivos de movilidad _____	53
Vías accesibles y lugares de recogida/bajada _____	54
Obligación de seguridad de los dispositivos de movilidad y cinturones de seguridad _____	55
FUNCIONES DEL CONDUCTOR DE MOBY EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO _____	56
POLÍTICA DE METRO TRANSIT EN RELACION A ANIMALES _____	58
Animales de servicio _____	58
USO DE AUTOBUSES DE RUTA FIJA _____	60
OBJETOS PERDIDOS Y ENCONTRADOS _____	61
CAMBIOS RAZONABLES _____	62
COMPARTA SUS PREGUNTAS, CUMPLIDOS, PREOCUPACIONES O COMENTARIOS _____	63
Comité Asesor de Tránsito (TAC) _____	64
Denunciar la discriminación _____	65
Guía rápida de referencia: Contactos importantes de MOBY _____	69

INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO MOBY

¿Que es el servicio complementario de paratransito ADA?

El servicio complementario de paratransito ADA es una red de ayuda creada a través de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (“Americans with Disabilities Act”, ADA) para las personas cuyas discapacidades les impiden usar el sistema de tránsito de ruta fija, incluso cuando dicho sistema es totalmente accesible. El tránsito de ruta fija es cuando un vehículo de tránsito opera a lo largo de una ruta establecida de acuerdo con un horario fijo.

El servicio complementario de paratransito ADA, conocido como MOBY en Metro Transit, está diseñado para complementar el servicio de ruta fija. Complementario no significa que no sea necesario pagar para viajar.

Horario de la oficina administrativa de Metro Transit

La oficina administrativa de Metro Transit está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. La oficina está cerrada el Día de Año Nuevo, el Día de los Caídos, el 4 de julio, el Día del Trabajo, el Día de Acción de Gracias, el Día Después de Acción de Gracias y el Día de Navidad.

Vehículos de Servicio MOBY

Metro Transit utiliza una flota de furgonetas para prestar el servicio complementario de paratransito ADA.

Viajes Compartidos en MOBY

MOBY es un servicio de transporte público compartido para personas que, debido a condiciones específicas de su discapacidad, no pueden viajar en el sistema de autobuses de ruta fija de Metro Transit para algunos o todos los viajes. Varios pasajeros pueden compartir el vehículo MOBY. El vehículo MOBY puede hacer múltiples paradas para recoger y dejar pasajeros, y viajar en otras direcciones durante cualquier viaje para acomodar a todos los pasajeros. El tiempo de viaje puede variar, dependiendo de la distancia del viaje, las condiciones del tráfico, las inclemencias del tiempo y las paradas realizadas para acomodar a otros pasajeros.

Servicio de Acera a Acera, De Origen a Destino

El nivel estándar de servicio MOBY para las personas que cumplen los requisitos es el servicio de acera a acera. Esto significa que el conductor de MOBY aparcará en la zona de carga y espera a que el pasajero se acerque al vehículo. Sin embargo, para cumplir con el requisito de servicio “origen-destino” de la Administración Federal de Tránsito (FTA), los usuarios que necesiten ayuda desde la puerta hasta el vehículo, o desde el vehículo hasta la puerta,

pueden solicitar ayuda al conductor. La asistencia puede solicitarse en cualquier momento, pero es preferible solicitarla durante el proceso de elegibilidad o reserva del viaje o presentando una solicitud de modificación razonable.

Los conductores de MOBY no estacionan el vehículo en un camino de entrada y no se les permite bajo ninguna circunstancia entrar en una instalación comercial o residencia privada para ayudar a un viajero.

Área de servicio MOBY

Los límites del área de servicio de MOBY corresponden con el servicio de autobuses de ruta fija de Metro Transit en días laborables, tardes y fines de semana. Esto significa que el área de servicio de MOBY puede cambiar según la hora del día o el día de la semana, al igual que el horario de la ruta fija. El área de servicio de MOBY cubre todas las localidades que se encuentran dentro de un radio de tres cuartos de milla a cada lado de, y el final de, el sistema de autobuses de ruta fija de Metro Transit. Todos los puntos dentro de los límites del área de servicio son atendidos. MOBY no presta servicio a localidades situadas fuera de los tres cuartos de milla del sistema de autobuses de ruta fija de Metro Transit y no sigue rutas exprés. El servicio de atención al cliente puede ayudar a los usuarios a determinar si un lugar se encuentra dentro del área de servicio.

Metro Transit presta servicio a Council Bluffs (Iowa) con las rutas Azul y Amarilla. Council Bluffs Special Transit Service (STS) opera

el servicio de paratransito complementario ADA para estas rutas, no MOBY. Más información en: <https://www.councilbluffs-ia.gov/361/Special-Transit-Service-STS>.

Horario del servicio MOBY

El servicio MOBY opera durante las mismas horas que el sistema de rutas fijas de Metro Transit. El horario de los autobuses de ruta fija y del servicio MOBY varía según la hora del día y el día de la semana, basándose en el horario fijo de cada ruta.

Los horarios de servicio Metro Transit varían por ruta, hora del día y de semana. En general, los horarios son los siguientes:

- Lunes a Viernes de 4:11 a.m. a 12:03 a.m. del día siguiente.
- Sábado 4:55 a.m. a 12:00 a.m. Domingo.
- Domingo 5:55 a.m. a 9:40 p.m.

Al solicitar un viaje, el servicio de atención al cliente puede notificar al usuario de MOBY la última hora de recogida disponible para el viaje de vuelta que refleje los tiempos de viaje probables para el viaje que solicita. Esto es para asegurar que los conductores de MOBY puedan completar sus entregas no más tarde de la última entrega de la ruta fija.

Metro Transit no opera rutas fijas de autobús o servicio MOBY en Año Nuevo, Día de los Difuntos, 4 de julio, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias o Navidad.

Limitaciones del Servicio MOBY

- MOBY no es un servicio de transporte médico o de emergencia.
- Metro Transit no supervisa a los usuarios de MOBY.
- Los conductores de MOBY prestan una asistencia mínima a los usuarios y no ofrecen servicios de asistente personal.
- Los usuarios de MOBY deben asegurarse de que se cumplen las responsabilidades descritas en esta Guía del usuario de MOBY para evitar denegaciones o suspensiones del servicio.
- Los elevadores de vehículos MOBY tienen una carga de diseño de 1.000 libras. Las dimensiones de la plataforma del elevador son de 34 por 54 pulgadas. El dispositivo de movilidad, el usuario y cualquier objeto personal deben pesar menos de 1.000 libras, y caber dentro del área de la plataforma de 34 x 54 pulgadas.

ELEGIBILIDAD Y RECERTIFICACIÓN

Determinación de la Elegibilidad

La elegibilidad para el servicio complementario de paratransito ADA está directamente relacionada con la capacidad funcional de las personas con discapacidad para usar los servicios de tránsito de ruta fija. La elegibilidad no es basada en un diagnóstico, tipo de discapacidad o tipo de ayuda(s) de movilidad utilizada(s). Las personas pueden ser elegibles para el servicio complementario de paratransito ADA de Metro Transit, MOBY, si, como resultado de su discapacidad o condición relacionada con la salud, son incapaces de:

- viajar hacia o desde paradas de autobús de ruta fija dentro del área de servicio para algunos o todos los viajes;
- subir o bajar de forma independiente de un autobús accesible de ruta fija; o
- desplazarse de forma independiente por el sistema de autobuses de ruta fija de Metro Transit.

La elegibilidad de MOBY se dividirá en cuatro categorías:

- Elegibilidad Incondicional - El servicio MOBY está disponible para cualquier viaje en el área de servicio definida ya que se ha determinado que el individuo es incapaz de usar los servicios de tránsito de ruta fija de Metro Transit bajo cualquier circunstancia.

- Elegibilidad condicional - El individuo puede usar de forma independiente los servicios de tránsito de ruta fija de Metro Transit en algunas circunstancias, pero no en todas. El servicio MOBY está disponible para algunos viajes en el área de servicio definido basado en las capacidades funcionales del individuo.
- Elegibilidad Temporal- Las personas que experimentan una pérdida temporal de la capacidad funcional que les impida usar el servicio de ruta fija se les puede conceder la elegibilidad para el servicio MOBY por un período específico de tiempo determinado por las circunstancias específicas.
- Denegación/No Elegible - Los servicios MOBY no están disponibles para individuos cuyas capacidades funcionales no les prohíban viajar en el sistema de autobuses de ruta fija de Metro Transit bajo ninguna circunstancia.

Un solicitante que no reciba una determinación de elegibilidad por escrito en un plazo de 21 días naturales desde el momento en que Metro Transit recibió la solicitud MOBY completa podrá solicitar y recibir el servicio MOBY hasta que se tome una determinación.

Si las capacidades y condiciones actuales de un individuo cambian, el individuo puede presentar documentación actualizada y solicitar la reconsideración en cualquier momento.

Proceso de Apelación de Elegibilidad

Si se determina que un solicitante no es elegible para cualquier nivel de servicio complementario de paratransito ADA, Metro Transit notificará al solicitante por escrito la(s) razón(es) exacta(s) de la determinación y proporcionará el Formulario de Solicitud de Apelación de Determinación de Elegibilidad de Paratransito ADA. Las personas tienen derecho a apelar cualquier determinación de elegibilidad por escrito.

El individuo puede solicitar una apelación por teléfono o por escrito. Para apelaciones verbales, llame al Director de Derechos Civiles e Inclusión de Metro Transit al 402-341-7560, extensión 2550. Para solicitudes de apelación por escrito, complete el Formulario de solicitud de apelación de determinación de elegibilidad de paratransito de la ADA de Metro Transit y envíe el formulario completo por:

- Correo electrónico: civilrights@ometro.com
- Fax: 402-342-3395, o
- Correo postal:
Metro Transit
ATTN: Director de Derechos Civiles e Inclusión
2222 Cuming Street
Omaha, NE 68102

Una persona debe enviar una notificación de apelación dentro de los 60 días siguientes a la recepción de la determinación de elegibilidad por escrito. Una vez recibida toda la información, la

información de la apelación se enviará al Comité Asesor de Tránsito (TAC) para una audiencia. El TAC está compuesto por miembros de la comunidad conocedores de los requisitos de la ADA.

Las audiencias de apelación se celebran durante la reunión mensual programada del TAC (segundo miércoles de cada mes). Los miembros del TAC también pueden convocar una reunión especial. TAC tendrá la oportunidad de revisar la determinación de elegibilidad, y cualquier información adicional proporcionada por el solicitante. Se recomienda encarecidamente a cualquier persona, o a su representante, que apele una decisión de admisibilidad para que asista a la reunión del TAC en persona o virtualmente. La audiencia de apelación no es una reunión pública. Toda la información del solicitante se tratará de forma confidencial. La recomendación del TAC para la aprobación o denegación de la apelación es definitiva. La recomendación del TAC se notificará por escrito a la persona y/o a su representante en un plazo de 30 días.

No se prestará el servicio MOBY durante el proceso de apelación. Sin embargo, si el TAC no hace una recomendación dentro de 30 días, el día 31, el servicio MOBY será proporcionado al individuo hasta que el TAC proporcione una recomendación.

Mantener Actualizada la Información del Pasajero

Contáctese con el Servicio de Atención al Cliente de Metro Transit llamando al (402) 341-0800 para actualizar su número de teléfono, correo electrónico o información de contacto en caso de emergencia.

Póngase en contacto con MOBY Certificación al (402) 341-7560, extensión 2520, por correo electrónico en moby-cert@ometro.com, o por fax al 402-342-3395, si pierde su Tarjeta de Identificación MOBY o se produce un cambio en su:

- discapacidad que altere sus capacidades funcionales en relación con el uso del servicio de ruta fija;
- necesidad de un asistente personal (PCA);
- tipo de dispositivo de movilidad y/o uso de un dispositivo de movilidad; o
- calle o dirección postal.
 - Por favor, tenga en cuenta que, si un cambio de dirección se produce fuera del área de servicio MOBY, el servicio seguirá ofreciéndose únicamente dentro del área de servicio MOBY.

Periodo de Certificación MOBY

Las personas pueden ser certificadas para los servicios MOBY por un periodo máximo que no exceda los tres años. El periodo de elegibilidad para la certificación de un individuo depende de las condiciones específicas que influyen en la determinación de su elegibilidad (capacidades funcionales del individuo, entorno físico y/o cambios en la accesibilidad del sistema de rutas fijas).

Recertificación de Elegibilidad

Las personas a las que se les ha concedido una elegibilidad incondicional, condicional o temporal deben recertificar periódicamente su elegibilidad en vista de que muchos factores pueden cambiar con el tiempo y afectar a la capacidad de las personas con discapacidad para usar el servicio de transporte de ruta fija.

Los usuarios de MOBY deben presentar una solicitud de recertificación completa 21 días antes de que expire su periodo de elegibilidad actual para evitar posibles interrupciones del servicio. Se enviará por correo una solicitud de recertificación a cada usuario de MOBY antes de la fecha de vencimiento del certificado de elegibilidad. Es importante que los usuarios de MOBY mantengan actualizada su dirección postal.

Elegibilidad para visitantes

Los visitantes del área de Omaha que no puedan usar el sistema de autobuses de ruta fija de Metro Transit y deseen usar el servicio complementario de paratransito ADA de Metro Transit deberán presentar documentación de visitante, como una carta de certificación o una tarjeta de identificación, que demuestre la elegibilidad para el paratransito ADA con su agencia de transporte de origen. El visitante debe ponerse en contacto con MOBY Certificación por correo electrónico: mobycert@ometro.com , por teléfono: 402-341-7560, extensión 2520, fax: 402-342-3395, o correo postal:

Metro Transit
ATTN: Certificación MOBY
2222 Cuming Street
Omaha, Nebraska 68102

Metro Transit proporcionará el servicio MOBY dentro de su área de servicio designada a los visitantes de Omaha que cumplan los requisitos durante un periodo de 21 días en cualquier periodo de 365 días. Los 21 días pueden ser días sueltos o consecutivos. Si una persona necesita acceder al servicio MOBY durante más de 21 días en un periodo de 365 días, deberá pasar por el proceso de solicitud MOBY estándar.

Para cualquier visitante que no haya establecido la elegibilidad de paratransito ADA con una agencia de transporte de origen o resida en una zona sin servicio de paratransito complementario ADA (por ejemplo, visitantes rurales o internacionales), Metro Transit puede

solicitar una prueba de residencia para verificar la condición de visitante. Se puede solicitar documentación adicional de la discapacidad del visitante, como una carta de un profesional médico, una identificación de discapacidad de la Seguridad Social (SSDI) u otra documentación similar, si la discapacidad del visitante no es evidente. Una vez aportada la documentación solicitada, el servicio MOBY estará disponible en base a la declaración del individuo de que no puede usar el sistema de rutas fijas.

Los usuarios actuales de MOBY tienen la opción de solicitar la elegibilidad de visitante cuando visiten otros lugares donde se presten servicios de paratránsito. Los usuarios de MOBY deben ponerse en contacto primero con la agencia de tránsito local de su destino para determinar qué información se requiere para el registro y dónde debe enviarse. La agencia de tránsito local debe aceptar una copia de la carta de determinación de la persona o de la identificación de MOBY como prueba de elegibilidad. A petición del usuario de MOBY, Metro Transit remitirá el estado de elegibilidad a la agencia de tránsito local.

TARIFAS Y COMPRA DE TICKETS

Tarifa MOBY

La tarifa de viaje de un solo trayecto en MOBY es de \$2.50.

Pago de la tarifa MOBY

Los pasajeros deben pagar una tarifa de viaje al subir a un vehículo MOBY, a menos que el pasajero participe en un programa de pases descrito en la siguiente subsección. Los vehículos MOBY están equipados con un lector Umo y una caja de cobro electrónico, que acepta varios métodos de pago. La aplicación Umo o la tarjeta inteligente son el método de pago preferido. Sin embargo, se aceptan billetes MOBY, efectivo, tarjetas de valor o una combinación de efectivo y tarjetas de valor.

Si un pasajero necesita ayuda para pasar la tarjeta inteligente Umo, escanear la aplicación Umo o depositar billetes, efectivo o tarjetas de valor en la caja de pasajes, el conductor de MOBY le ayudará. Los conductores de MOBY tienen prohibido acceder a monederos, carteras, mochilas, bolsillos, etc. para recuperar el pago del pasaje.

Umo

Umo es el sistema de pago de tarifas sin contacto y basado en cuentas de Metro Transit que permite a los pasajeros subir a bordo y gestionar cuentas con una aplicación móvil, o subir a bordo con una tarjeta inteligente Umo y gestionar cuentas en línea. Toda la

información sobre Umo se encuentra en el sitio web de Metro Transit: www.ometro.com/umo.

Tokens (Tickets)

Los tokens físicos de MOBY se venden como un token Umo de 10 viajes por \$25, y se compran en:

- En la oficina administrativa de Metro Transit de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:30 p. m., excepto los días festivos indicados anteriormente: Ubicación: 2222 Cuming Street, Omaha, NE 68102
- En varias tiendas de comestibles ubicadas en el área metropolitana de Omaha. Todas las ubicaciones se pueden ver en: www.ometro.com/fares/purchase-fares
- En línea en www.ometro.com/fares/purchase-fares
 - *Hay una tarifa de envío si Metro Transit envía boletos físicos a un pasajero.*
- Por correo, mediante solicitud por escrito con un sobre con sello y con la dirección del remitente adjunto a:
Metro Transit
Attn: MOBY Tickets
2222 Cuming Street
Omaha, NE 68102

*Solo se aceptarán cheques personales o giros postales para la compra de entradas por correo. Si un cheque personal es devuelto, la persona ya no podrá comprar entradas con un cheque personal.

Efectivo y Tarjetas Prepagadas

Por favor, utilice el cambio exacto si paga en efectivo. Las máquinas expendedoras de billetes emitirán una tarjeta de valor por el importe del pago en efectivo en exceso, que podrá usarse como crédito de tarifa en el futuro. Las tarjetas de valor son válidas durante 90 días y no pueden canjearse por dinero en efectivo. Metro Transit solo acepta moneda estadounidense en billetes de hasta \$20.

Programas de Pases

El programa de transporte gratuito para estudiantes de primaria y secundaria se aplica a MOBY. Es posible que se pida a los estudiantes de secundaria que accedan a MOBY a través del programa de transporte gratuito para estudiantes de primaria y secundaria que muestren su carné de estudiante al subir.

Otros programas de pase a través de Metro Transit también se aplican a MOBY: MavRide (Universidad de Nebraska Omaha), TravelSmart (UNMC/Nebraska Medicine/Clarkson College), Pass to Class (Metropolitan Community College), y CSM 2 Go (College of Saint Mary). El JayPass (de la Universidad de Creighton) no aplica a MOBY.

Ayudantes de Cuidado Personal (PCA)

Un PCA (a diferencia de un “acompañante”) ayuda a los pasajeros con necesidades personales que el pasajero no puede satisfacer de forma independiente debido a una discapacidad. Los pasajeros de MOBY que tengan un PCA registrado pueden hacer que el PCA los acompañe en cualquier viaje. El PCA viaja gratis y debe ser recogido y dejado en el mismo lugar que el pasajero. Se añadirá una nota a la tarjeta de identificación de MOBY indicando que el pasajero de MOBY puede viajar con un PCA.

Si un pasajero de MOBY no puede navegar de forma independiente por el servicio de MOBY, Metro Transit recomienda expresamente que un PCA lo acompañe en todos los viajes. MOBY no es un transporte médico o de emergencia. Metro Transit no proporciona supervisión. Consulte el nivel de asistencia que pueden proporcionar los conductores de MOBY en la sección “Función del conductor de MOBY en la prestación del servicio”.

A los pasajeros de MOBY solo se les exigirá viajar con un PCA si este es una condición necesaria del servicio debido a la participación del pasajero en una conducta violenta, gravemente perturbadora o ilegal, o si representa una amenaza directa para la salud o la seguridad de los demás. Sin embargo, los pasajeros de MOBY pueden apelar tal requisito siguiendo el mismo proceso de apelación que el proceso de apelación de elegibilidad descrito anteriormente. En la apelación, el pasajero de MOBY puede proporcionar información que demuestre que ahora puede viajar

sin un asistente, o una propuesta de otras soluciones que le permitan viajar por su cuenta.

Pasajeros Acompañantes

Los pasajeros pueden llevar un acompañante además de un PCA. Se pueden programar acompañantes adicionales si hay espacio disponible. Los acompañantes deberán pagar la tarifa regular de MOBY a menos que participen en un programa de pases.

HORARIOS DE VIAJES

Reservas y atención al cliente MOBY (402) 341-0800

Las reservas de viajes de MOBY pueden programarse llamando al servicio de atención al cliente de Metro Transit al (402) 341-0800. El servicio de atención al cliente está disponible:

- Lunes a Viernes, de 6:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Sábados, de 7:30 a.m. a 7:00 p.m.
- Domingos, de 7:30 a.m. a 6:00 p.m.

MOBY no ofrece servicio en el mismo día. Se requieren reservaciones anticipadas. **Las reservaciones para viajes al día siguiente deben realizarse antes de las 4:30 p.m. del día anterior.** No hay límite en el número de reservas de viajes MOBY por llamada telefónica, ni en el número de reservas de viajes por día. Para comodidad, los viajes MOBY pueden reservarse con

hasta 14 días de antelación, como se describe en la siguiente sección “Servicio de suscripción MOBY”.

Si un usuario de MOBY necesita reservar un viaje para el día siguiente a un día festivo en el que Metro Transit no opera la ruta fija o el servicio MOBY, Metro Transit recomienda hacer la reserva del viaje antes de las 4:30 p.m. del día anterior al festivo. Sin embargo, si es necesario programar un viaje en un día festivo para el día siguiente, los usuarios de MOBY pueden hacerlo llamando al (402) 341-0800 y dejando un mensaje de voz con la información del viaje antes de las 4:30 p.m. del día festivo. Un miembro del personal de Metro Transit puede ponerse en contacto con el usuario de MOBY entre las 4:30 y las 6:30 p.m. del día festivo si es necesario para acordar la hora o el intervalo de recogida. Si no se puede localizar al usuario de MOBY, Metro Transit proporcionará el viaje en un intervalo de 30 minutos a partir de la hora solicitada (15 minutos antes y 15 minutos después de la hora de recogida solicitada).

Asistencia lingüística

Hay representantes de atención al cliente que hablan Inglés y Español. Si se necesita asistencia en un idioma distinto del Inglés o el Español, la persona que llama debe decir el idioma que habla cuando se conteste la llamada y permanecer en el teléfono. Un representante de atención al cliente ayudará entonces a la persona que llama comunicándose a través de un intérprete.

Servicio de suscripción MOBY

El servicio de suscripción está disponible para viajes MOBY programados regularmente con un patrón repetido: mismo origen y destino, misma hora de recogida o entrega y mismo día o días. Una vez realizada la reserva de suscripción inicial, no es necesario que el pasajero de MOBY realice llamadas de reserva adicionales. No hay límite en el número de suscripciones que puede tener un pasajero.

Los pasajeros deben cancelar cualquier viaje programado de suscripción que no necesiten para evitar no presentarse. Si hay cuatro ausencias consecutivas en un viaje de suscripción, la suscripción puede pausarse hasta que el pasajero de MOBY notifique al Servicio de Atención al Cliente de Metro Transit que necesita la suscripción de nuevo.

Metro Transit puede rechazar nuevas solicitudes de suscripción para evitar restricciones operativas.

Información a proporcionar al Servicio al Cliente para su viaje

Proporcione la siguiente información al Servicio de Atención al Cliente al programar un viaje:

1. Nombre del pasajero y número de identificación de MOBY.
2. Dirección de recogida del pasajero (incluyendo, si es residencial, el nombre del edificio o negocio, la ubicación de la puerta, información específica de recogida y puntos de referencia).
 - a. Esta ubicación debe estar dentro de tres cuartos de milla a cada lado o en la terminal de una ruta fija de autobús de Metro Transit y la ruta debe estar operativa durante el tiempo solicitado.
 - b. Si procede, proporcione un código de acceso a la puerta para el vehículo MOBY.
3. La fecha y hora del viaje.
4. Nombre y dirección postal del lugar de bajada (incluyendo, si es residencial, el nombre del edificio o negocio, la ubicación de la puerta, información específica de recogida y puntos de referencia).
 - a. Este lugar debe estar a menos de tres cuartos de milla a cada lado o en la terminal de una ruta fija de autobús de Metro Transit y la ruta debe estar en funcionamiento durante el tiempo solicitado.
5. La hora de recogida preferida del pasajero o la hora de llegada al destino.

- a. Un pasajero de MOBY puede programar su viaje en función de la hora de recogida o de la hora de llegada al destino (denominada “hora de la cita”). La hora de la cita significa que el pasajero tiene una restricción de tiempo para la hora de llegada al destino (por ejemplo, hora de la cita fijada, clase o hora de inicio del trabajo).
6. La hora y el lugar de recogida para el viaje de regreso.
 - a. Todos los viajes de regreso, excepto los que pueden ser viajes con llamada telefónica, deben programarse con antelación para una hora específica.
 - b. Metro Transit recomienda especialmente programar un mínimo de 90 minutos entre viajes.
7. El tipo de dispositivo de movilidad utilizado, si procede (silla de ruedas manual o eléctrica, andador, bastón, scooter, etc.).
8. Si un animal viaja con el pasajero.
9. Si un PCA viaja con el pasajero.
 - a. Metro Transit altamente recomienda que, si un pasajero de MOBY está autorizado a viajar con un PCA, considere viajar siempre con un PCA.
10. Si un acompañante, que no sea el PCA, viajará con el pasajero. Los niños se consideran acompañantes, pero viajan gratis según la política de Metro Transit (menores de 5 años) y a través del programa K-12 Rides Free.

Información importante sobre la planificación de viajes

- Metro Transit no deniega ningún viaje MOBY reservado dentro del horario de servicio para el área de servicio respectiva.
- Metro Transit no impone restricciones ni prioridades en un viaje debido al propósito del mismo.
- Recuerde tener en cuenta el tiempo de viaje hasta su destino y prever tiempo suficiente en su destino entre la hora de llegada y el inicio del periodo de recogida.
- El tiempo de viaje de MOBY variará en función de la distancia del viaje, las condiciones del tráfico, el clima y otros pasajeros de MOBY a los que se atiende.
- Si no se puede atender una solicitud de reserva de viaje para la hora de viaje preferida, se ofrecerán al pasajero de MOBY horas de viaje alternativas. Los representantes de atención al cliente y/o el personal de Metro Transit pueden negociar horarios de recogida programados. Se considera una negociación según las regulaciones de la ADA si el horario de viaje ofrecido está dentro de una hora antes o después de la solicitud original. Si el viaje tiene una restricción de tiempo (hora de la cita), la negociación no incluirá el tiempo después de la hora de la cita establecida. Depende del pasajero de MOBY aceptar o rechazar el horario de viaje negociado.

Lugares de Recogida y Bajada de MOBY

Los conductores de MOBY deben poder estacionar el vehículo MOBY en un lugar seguro que no bloquee ni impida el flujo de tráfico ni requiera que el conductor retroceda el vehículo, que permita al conductor mantener siempre a la vista el vehículo MOBY y que tenga un camino de acceso accesible para personas con discapacidad.

Los pasajeros de MOBY son responsables de asegurarse de que las entradas (aceras, entradas de vehículos, rampas y escalones) a sus domicilios estén libres de escombros, así como de hielo y nieve. Un conductor de MOBY puede, previa solicitud, ayudar al pasajero de MOBY a recorrer un camino que no haya sido completamente despejado de nieve y hielo, excepto en condiciones extremas que lleguen al nivel de una amenaza directa para el conductor u otras personas.

El incumplimiento de la solicitud para asegurarse de que las entradas estén despejadas puede hacer que los conductores de MOBY no puedan prestar servicio a un pasajero.

Servicio MOBY a Propiedades Privadas o Restringidas

Los pasajeros de MOBY a veces pueden solicitar que se les recoja en una propiedad privada (por ejemplo, en una comunidad cerrada o de casas móviles, en un aparcamiento, en una empresa o en una instalación gubernamental donde el acceso de vehículos requiere un paso autorizado a través de una barrera de seguridad). Metro Transit hará todos los esfuerzos razonables para acceder a dicha zona. Para ello, los pasajeros deben encargarse de organizar la entrada del vehículo MOBY. Al reservar un viaje en MOBY, el pasajero debe proporcionar un código de acceso para que el vehículo pueda entrar en la comunidad. Cualquier cambio en el código de acceso debe ser informado al Servicio de Atención al Cliente de Metro Transit. Si un vehículo no puede entrar en la zona de recogida o el pasajero no se encuentra con el vehículo fuera de la propiedad restringida, el viaje del pasajero puede ser marcado como no presentado. Metro Transit no violará la ley ni las restricciones legales de acceso para satisfacer las peticiones del pasajero. Una entidad pública o privada que deniegue injustificadamente el acceso a un vehículo de paratransito puede ser objeto de una denuncia ante el Departamento de Justicia de los Estados Unidos o el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos por discriminar los servicios para personas con discapacidad.

Viajes Por Bienestar

Metro Transit no ofrece viajes en el mismo día, excepto para los pasajeros de MOBY que necesiten un viaje de regreso a su cita médica, lo que se conoce como “Viajes por Bienestar”. Al programar viajes para citas médicas, los pasajeros de MOBY deben informar al representante de servicio al cliente para programar el viaje de regreso como un viaje de recogida. El viaje de regreso de recogida puede programarse llamando al (402) 341-0800 cuando el pasajero de MOBY esté listo para ser recogido.

Es posible que MOBY no pueda proporcionar una recogida inmediata cuando se le notifique que el pasajero está listo para ser recogido después de una cita médica. Las recogidas se realizarán tan pronto como un vehículo MOBY esté disponible. Los viajes con recogida en taquilla están disponibles para los pasajeros de MOBY todos los días de la semana.

No Dejar Varado

Metro Transit hará todos los esfuerzos razonables para garantizar que un pasajero de MOBY no se quede varado cuando pierda una recogida programada por razones ajenas a su voluntad. En tal circunstancia, Metro Transit intentaría proporcionar un viaje de regreso más tarde de lo programado, siempre y cuando sea dentro del área de servicio regular y en horario de servicio regular.

Verificación de las reservas de viajes de MOBY

Metro Transit recomienda que los pasajeros de MOBY verifiquen su itinerario de viaje llamando al Servicio de Atención al Cliente de Metro Transit el día anterior a un viaje programado de MOBY para evitar cualquier problema potencial.

Cambiar o cancelar las reservas de viajes MOBY

No se permitirá cambiar una reserva de viaje el mismo día del viaje. Los conductores de MOBY no pueden cambiar la hora programada de recogida ni el destino del viaje.

Es responsabilidad del pasajero de MOBY o de su representante notificar a Metro Transit de cualquier cancelación de viaje llamando al (402) 341-0800 o enviando un correo electrónico a

cancelmoby@ometro.com lo antes posible. Si cancela por correo electrónico, incluya el nombre y el DNI del pasajero de MOBY y la información del viaje (fecha, hora, lugar de recogida y de entrega).

Las cancelaciones de los viajes de ida y vuelta deben recibirse al menos dos horas antes del inicio del periodo de recogida de 30 minutos. Cualquier cancelación realizada menos de dos horas antes del inicio del periodo de recogida puede ser tratada como una no presentación, a menos que la cancelación se deba a razones ajenas a la voluntad del pasajero (por ejemplo, un empeoramiento repentino de la salud de un pasajero con una condición variable, una emergencia familiar repentina). Los pasajeros de MOBY o su representante deben ponerse en contacto

con el director de paratransito de Metro Transit en moby@ometro.com, o llamar al 402-341-7560, extensión 2775, cuando se produzcan ausencias o cancelaciones tardías debido a circunstancias ajenas a su voluntad.

POLÍTICA DE AUSENCIAS Y CANCELACIONES TARDÍAS

La política de no presentación y cancelación tardía del servicio de paratransito complementario de Metro Transit ADA es parte de un esfuerzo por brindar a los pasajeros un servicio de paratransito más eficiente, al tiempo que se adhieren a las disposiciones de la Guía de la FTA sobre la ADA.

Una ausencia ocurre cuando:

El pasajero de MOBY, o su representante, no llama para cancelar el viaje programado al menos dos horas antes del horario de recogida;

Y

El vehículo de MOBY llega a la ubicación programada dentro del horario de recogida de 30 minutos y espera 5 minutos.

Además, las no presentaciones se acumularán cuando ocurra cualquiera de los siguientes casos:

- Cancelación tardía: El pasajero de MOBY, o su representante, no llama para cancelar un viaje programado al menos dos horas antes del margen de recogida programado. La cancelación tardía conllevará la misma penalización que una ausencia.

- Cancelación en la puerta: El vehículo MOBY llega al lugar de recogida programado dentro del plazo de recogida de 30 minutos y el pasajero, o su representante, notifica al conductor en ese momento que ya no necesita el viaje programado. La cancelación en la puerta conllevará la misma penalización que la no presentación.
- Cancelación de viajes después de una no presentación: Si se determina que un viaje de recogida es una no presentación o una cancelación tardía Metro Transit se pondrá en contacto con el pasajero para preguntarle si necesitará el viaje de vuelta o cualquier otro viaje programado para ese día. Si el pasajero no necesita el viaje o los viajes, pero no confirma que el viaje o los viajes pueden ser cancelados, se contarán las ausencias adicionales para cada viaje posterior que no haya sido cancelado.

Viajes conectados a un viaje no asistido

Si hay uno o más viajes conectados a un viaje marcado como no asistido (por ejemplo, un viaje de regreso), Metro Transit se pondrá en contacto con el pasajero de MOBY para evaluar si los viajes adicionales programados son necesarios. Si Metro Transit no puede comunicarse con el pasajero de MOBY, los viajes conectados se convertirán en un viaje de recogida. El usuario de MOBY puede llamar al Servicio de Atención al Cliente de Metro Transit para solicitar un viaje a recoger y reclamar su viaje de vuelta hasta el final del intervalo de recogida previamente acordado. El viaje se realizará lo antes posible y lo más cerca

posible del viaje original. Sin embargo, es posible que la recogida no sea inmediata. Metro Transit solicita al usuario de MOBY o a su representante que notifique lo antes posible al Servicio de Atención al Cliente de Metro Transit que el viaje de vuelta sigue siendo necesario o si es necesario cancelar los viajes adicionales.

Ausencias y Cancelaciones Tardías Ajenas a la Voluntad del Pasajero

Los viajes cancelados tarde o no realizados por razones ajenas al control del pasajero no se contabilizarán en la suma de ausencias y cancelaciones tardías. Esto incluye viajes no realizados debido a enfermedad repentina, emergencia familiar o personal, retraso en la conexión de tránsito, retraso en la cita, condiciones climáticas extremas, error del conductor, retraso en el transporte adaptado u otras razones imprevistas por las cuales no es posible llamar para cancelar el viaje a tiempo o realizar el viaje según lo programado.

Aunque no se emitirán registros de ausencia y cancelaciones tardías por razones ajenas al control del pasajero, este debe hacer siempre todo lo posible por cancelar los viajes programados de manera oportuna. Es responsabilidad del pasajero proporcionar una razón para no cancelar un viaje. Debe ponerse en contacto lo antes posible para que se puedan justificar las ausencias y cancelaciones tardías que se produzcan por causas ajenas al pasajero. La falta de contacto puede dar lugar a que el registro de ausencias o cancelaciones tardías permanezca sin cambios y

puede dar lugar a advertencias o suspensiones del servicio, como se detalla a continuación.

Los pasajeros deben ponerse en contacto con el director de paratransito de Metro Transit en moby@ometro.com, o llamar al 402-341-7560, extensión 2775, cuando se produzcan ausencias o cancelaciones tardías debido a circunstancias ajenas a su voluntad.

Notificaciones de ausencia

Los pasajeros recibirán una advertencia por escrito después de cinco ausencias o cancelaciones tardías en un período de 30 días. La correspondencia escrita enumerará el número total de ausencias y cancelaciones tardías y el porcentaje de ausencias o cancelaciones tardías en referencia al número total de viajes reservados en el período. Las fechas, horas y lugares específicos de cada ausencia o cancelación tardía en el período se proporcionarán por escrito a petición del pasajero.

Tendencia y práctica del pasajero a presentarse y cancelar tarde

Los pasajeros pueden ser suspendidos del servicio MOBY cuando muestran una “tendencia y costumbre” de no presentarse o cancelar tarde, lo que ocurre cuando:

Un pasajero tiene cinco o más ausencias o cancelaciones tardías en un período de 30 días.

Y

El número de ausencias o cancelaciones tardías representa más del 15% de los viajes reservados por el pasajero en ese período de 30 días.

Se considera una infracción cuando se cumplen las dos condiciones anteriores y está sujeta al programa de infracciones.

Programa de Infracciones por Comportamiento Habitual de Ausencias y Cancelaciones Tardías

Cuando el personal de Metro Transit identifica que un pasajero de MOBY ha establecido un comportamiento habitual de ausencias o cancelaciones tardías, tal y como se define en la sección anterior, entonces el pasajero está sujeto al programa de infracciones que se describe a continuación.

- 1ª infracción en un período de 30 días - Carta de advertencia
- 2ª infracción en un período de 30 días - suspensión de 2 días
- 3.ª infracción en un periodo de 30 días: suspensión de 5 días
- 4.ª infracción en un periodo de 30 días: suspensión de 10 días
- 5.ª infracción y más en un periodo de 30 días: suspensión de 28 días

El historial de infracciones abarca un periodo de 12 meses consecutivos.

Si un usuario tiene un historial de ausencias o cancelaciones tardías, recibirá una carta de advertencia o suspensión, dependiendo del programa de infracciones. La carta de suspensión propondrá suspender el servicio en un plazo de dos semanas y describirá el proceso de apelación. Si un usuario presenta una apelación antes de la fecha propuesta para el inicio de la suspensión, la suspensión de los privilegios de servicio se pospondrá hasta que se complete el proceso de apelación.

Proceso de Apelación por Ausencia o Cancelación Tardía

Ausencias sin aviso o cancelaciones tardías

Un pasajero o su representante debe comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente de Metro Transit al (402) 341-0800 si desea apelar un caso individual de ausencia sin aviso o cancelación tardía. El representante de atención al cliente trabajará con un supervisor de paratransito para revisar la falta de asistencia o la cancelación tardía. Si el resultado de esta revisión no es satisfactorio, el pasajero o su representante pueden ponerse en

contacto con el director de paratrásito en moby@ometro.com, o llamar al 402-341-7560, extensión 2775. El director de paratrásito revisará la información y decidirá si confirma la falta de asistencia o la cancelación tardía, o si la justifica. La decisión sobre la falta de asistencia o la cancelación tardía se tomará en un plazo de cinco días hábiles.

Si se apela un caso individual de no presentación o cancelación tardía por razones ajenas al control del pasajero, el pasajero de MOBY o su representante debe ponerse en contacto con el Gerente de Paratrásito de Metro Transit en moby@ometro.com llamar al 402-341-7560, extensión 2775.

Suspensión debido a falta de asistencia y cancelaciones

Tardías

Un pasajero o su representante puede presentar una apelación verbal o escrita para la suspensión del servicio basada en un comportamiento y práctica de no presentarse o cancelaciones tardías poniéndose en contacto con la Oficina de Certificación MOBY al (402) 341-7560, extensión 2520, por correo electrónico a mobycert@ometro.com, o por fax al 402-342-3395. El pasajero debe proporcionar toda la información que desee transmitir para respaldar la apelación. El personal de Certificación de MOBY revisará la información proporcionada por el pasajero o su representante y decidirá si mantiene la suspensión o la excusa. Durante la revisión, el personal de Certificación de MOBY puede solicitar información adicional al personal de Operaciones de Paratrásito. El servicio continuará mientras se decide el resultado de la apelación. Se puede programar una reunión sobre el asunto

con el gerente de paratránsito. La decisión sobre la apelación de la suspensión se tomará en un plazo de 10 días hábiles.

Si la decisión de la Oficina de Certificación MOBY no es satisfactoria, el apelante puede apelar ante el Comité Asesor de Tránsito (TAC) utilizando el Proceso de Apelación de Elegibilidad descrito anteriormente.

DENEGACIÓN O SUSPENSIÓN DEL SERVICIO MOBY

Denegación del servicio

Metro Transit puede denegar el servicio MOBY si un pasajero muestra una conducta violenta, gravemente perturbadora o ilegal, o representa una amenaza directa para la salud o la seguridad de los demás. El servicio también puede denegarse si la conducta de un pasajero de MOBY, que está bajo su control, causa daños graves a un vehículo MOBY.

Higiene personal

Metro Transit se compromete a proporcionar un entorno limpio y seguro para todos los que utilizan los vehículos MOBY. Los pasajeros, PCA y acompañantes deben mantener un nivel aceptable de limpieza, incluyendo su persona, posesiones, animales y dispositivos de movilidad. A un pasajero, PCA o acompañante de MOBY se le puede negar el servicio si tiene un olor ofensivo inevitable tan extremo que cause molestias, interfiera

de manera irrazonable con el uso o funcionamiento seguro del vehículo o cree una condición insegura. Esto no se aplicará a las

personas con olores directamente relacionados con una discapacidad o condición médica, a menos que el olor sea tan gravemente perturbador que interfiera con el uso o funcionamiento del vehículo o cree una amenaza directa o una condición insegura.

Se puede denegar el servicio a todos los ocupantes del vehículo, incluidos los animales, que puedan contaminar una zona debido a sangre, orina, materia fecal u otros fluidos corporales. Esto también se aplica a los dispositivos de movilidad y a las pertenencias personales.

Seguridad del elevador de vehículos y los dispositivos de movilidad

Los elevadores de los vehículos MOBY actuales tienen una carga de diseño de mil libras (453,59 kg). Las dimensiones de la plataforma elevadora son de 34 pulgadas por 54 pulgadas. El dispositivo de movilidad, el pasajero y cualquier artículo personal deben pesar menos de mil libras y caber dentro del área de la plataforma de 34"x54" para que los conductores y pasajeros de MOBY puedan usar el elevador de manera segura. Metro Transit puede negarse a transportar una silla de ruedas/ocupante si el peso combinado excede el de las especificaciones del elevador o si se demuestra que el transporte de la silla de ruedas es inconsistente con los requisitos legítimos de seguridad.

Suspensión del servicio

La conducta del pasajero de MOBY que puede conducir a una suspensión del servicio incluye, pero no se limita a, lo siguiente:

Ausencias

Como se describe en la Política de Ausencias y Cancelaciones Tardías en la sección anterior.

Interrupción del servicio MOBY

Un comportamiento reiterado que interrumpa el servicio MOBY puede dar lugar a la suspensión del servicio. El comportamiento perturbador incluye, entre otros, no permanecer sentado mientras el vehículo está en movimiento, no llevar puesto el cinturón de seguridad o no abrochárselo, no sentarse en un asiento cuando no se está en un dispositivo de movilidad, impedir que el conductor conduzca el vehículo MOBY de forma segura o cualquier comportamiento violento, ilegal o gravemente perturbador.

Amenaza directa

Un riesgo significativo para la salud o la seguridad de los demás que no puede eliminarse mediante una modificación de las políticas, prácticas o procedimientos, o mediante la provisión de ayudas o servicios auxiliares. Las chinches u

otros insectos o alimañas, o las enfermedades o infecciones infecciosas, transmisibles o contagiosas que pueden transmitirse a través del contacto casual o a través del aire se consideran una amenaza directa.

Derecho a apelar denegaciones o suspensiones del servicio

Metro Transit puede rechazar o suspender el servicio MOBY si un pasajero establece un patrón de comportamiento o uso indebido; participa en conductas violentas, gravemente perturbadoras o ilegales; o representa una amenaza directa para la salud o la seguridad de los demás. La suspensión del servicio comenzará en un plazo de dos semanas después de que el pasajero haya recibido una notificación por escrito de los motivos de la suspensión pendiente, la(s) fecha(s) específica(s) de la suspensión y el proceso de apelación. Tras recibir la notificación por escrito, el usuario o su representante pueden presentar una apelación verbal o escrita por la denegación o suspensión del servicio poniéndose en contacto con la Oficina de Certificación de MOBY al (402) 341-7560, extensión 2520, por correo electrónico en mobycert@ometro.com, o por fax al 402-342-3395. La suspensión del servicio se aplicará si el usuario de MOBY o su representante no apelan la denegación o suspensión del servicio.

Si el pasajero de MOBY o su representante decide apelar la denegación o suspensión del servicio, todo el material de apelación debe presentarse antes de la fecha de inicio propuesta que figura

en la notificación por escrito. Si un pasajero presenta una apelación antes de la fecha de inicio propuesta de la denegación o suspensión del servicio, la suspensión de los privilegios del servicio se pospondrá hasta que se complete el proceso de apelación.

Al recibir toda la información de la apelación, el personal de Certificación de MOBY revisará la información proporcionada por el pasajero o su representante y decidirá si mantiene la denegación o suspensión del servicio, o si la excusa. Durante la revisión, el personal de Certificación de MOBY puede solicitar información adicional al personal de Operaciones de Paratrásito. El servicio continuará mientras se decide el resultado de la apelación. Se puede programar una reunión sobre el tema con el gerente de paratrásito. La decisión sobre la apelación se tomará en un plazo de 10 días hábiles. Si la decisión de la Oficina de Certificación de MOBY no es satisfactoria, el apelante puede apelar ante el Comité Asesor de Tránsito (TAC) utilizando el Proceso de Apelación de Elegibilidad descrito anteriormente.

Las denegaciones o suspensiones del servicio no serán permanentes a menos que una persona siga representando una amenaza directa para la salud o la seguridad de los demás. Los pasajeros tienen la oportunidad de presentar posteriormente información a Metro Transit para demostrar que los problemas se han resuelto o presentar opciones para mitigar cualquier problema. Metro Transit revisará la información presentada en un plazo de 10 días hábiles y emitirá una determinación sobre si se restablece el servicio. Cualquier decisión tomada por Metro Transit en términos

de elegibilidad para MOBY puede ser apelada ante el TAC siguiendo el Proceso de Apelación de Elegibilidad.

NORMAS DEL SERVICIO MOBY

Metro Transit se compromete a proporcionar un servicio de paratransito de calidad a todos los usuarios de MOBY.

Puntuales, Temprano y Recogidas Tardías

- **Puntuales:** las recogidas son puntuales cuando un conductor llega al lugar de recogida dentro del intervalo de recogida establecido.
- **Temprano:** las recogidas son tempranas si un conductor llega y sale con el usuario antes de que comience el intervalo de recogida establecido.
- **Tarde:** las recogidas son tardías si un conductor llega después de que finalice el intervalo de recogida establecido y el pasajero sube al vehículo.

Duración de los viajes

La duración de los viajes de MOBY es comparable al tiempo necesario para realizar un viaje similar utilizando el sistema de rutas fijas de Metro Transit. Para determinar la comparabilidad en el tiempo de viaje del transporte adaptado, se tienen en cuenta todos los elementos de los viajes de ruta fija entre orígenes y destinos, entre ellos:

- Tiempo de caminata hasta la parada desde la dirección de origen
- Tiempo de espera
- Tiempo en el vehículo (para todos los segmentos del viaje)
- Tiempos de transbordo (si los hay)
- Tiempo de caminata desde la parada/estación final hasta la dirección de destino

Recuerde que MOBY es un servicio de viaje compartido.

Retrasos del Servicio MOBY y Condiciones Meteorológicas

El tráfico, las condiciones de la carretera relacionadas con el clima, las emergencias u otros eventos imprevistos pueden provocar retrasos en la recogida o entrega de los pasajeros de MOBY. Si hay mal tiempo u otra emergencia local, por favor vaya a www.ometro.com para obtener la información más actualizada sobre cualquier retraso o cancelación del servicio MOBY. Metro Transit también informará a las estaciones de televisión y radio locales de cualquier retraso o cancelación del servicio MOBY.

Si en algún momento el servicio MOBY se retrasa, cancela o suspende debido a las inclemencias del tiempo, todos los viajes se cancelarán mientras dure la interrupción del servicio. Se respetarán todas las reservas de viajes programadas después de que se reanude el servicio MOBY. Es responsabilidad del pasajero

cancelar cualquier viaje MOBY que ya no sea necesario después de que se reanude el servicio.

RESPONSABILIDADES DEL PASAJERO DE MOBY

Este Preparado Para Salir a la Hora Programada de Recogida

Estar listo para abordar el vehículo MOBY a su llegada dentro del horario de recogida permite al conductor de MOBY cumplir con el itinerario y a los pasajeros llegar a sus destinos a tiempo.

- El vehículo MOBY llegará dentro del horario de recogida indicado al reservar el viaje.
- Una vez que llegue al lugar de recogida, un vehículo MOBY esperará un máximo de 5 minutos.
- A menos que un pasajero de MOBY haya solicitado asistencia desde la puerta hasta el vehículo, el conductor de MOBY esperará al pasajero en el vehículo.
- Si el vehículo de MOBY no ha llegado al final del periodo de recogida, llame al Servicio de Atención al Cliente de Metro Transit al (402) 341-0800.

Reglas Para Los Pasajeros

Los pasajeros de MOBY deben seguir las normas para pasajeros de Metro Transit que se describen a continuación.

- Respetar siempre a los demás pasajeros, al conductor de MOBY y al personal de Metro Transit.
- No se tolerará ningún comportamiento perturbador, grosero, abusivo, vulgar, despectivo o amenazante. Si se producen tales comportamientos mientras se está en un vehículo MOBY, el pasajero puede ser expulsado del vehículo.

Los pasajeros DEBEN:

- Mantener un nivel aceptable de limpieza, incluyendo su persona, posesiones, animal(es) y dispositivo(s) de movilidad.
- No hablar con el conductor cuando el vehículo MOBY esté en movimiento.
- Permanecer sentado y completamente asegurado mientras el vehículo MOBY esté en movimiento.
- Usar auriculares con todos los dispositivos de audio.
- Asegúrese de que todos los animales estén bajo el control del pasajero y en un transportín cerrado. Solo los animales de servicio no necesitan estar en un transportín cerrado.
- Asegure los dispositivos de movilidad y los concentradores de oxígeno portátiles.
 - Los pasajeros no deberán quitar las correas de seguridad requeridas, incluidas las barras de retención, sin la ayuda o la dirección del conductor.

- Los dispositivos portátiles de oxígeno concentrado pueden usarse según sea necesario a bordo. Asegúrese de que el dispositivo tenga suficiente suministro de oxígeno para la duración de su viaje.
- Asegure y guarde los cochecitos y carritos para que no obstruyan el pasillo ni ocupen asientos.

Ninguno de los siguientes artículos está permitido en un vehículo MOBY:

- Pistolas, armas de fuego o armas.
- Dañar, estropear o marcar cualquier parte del vehículo MOBY.
- Comer. Todos los alimentos deben estar en un recipiente sellado. Se harán excepciones por razones de salud o médicas.
- Beber. Todos los líquidos deben estar en un envase sellado.
- Fumar, vapear, tirar basura o mendigar.
- Bajar o levantar los asientos.
- Líquidos inflamables, artículos peligrosos o dispositivos que funcionan con combustible.

Verificar el horario de destino y la disponibilidad

Es responsabilidad del pasajero de MOBY verificar que el establecimiento, la instalación o la organización para la que se ha programado una bajada esté abierto o preste servicio, incluso durante inclemencias del tiempo. El pasajero o su representante debe verificar que el destino de bajada esté abierto antes de la recogida programada. Cualquier viaje innecesario debe cancelarse tan pronto como se conozca el cierre. Durante las inclemencias del

tiempo, las penalizaciones por cancelación tardía pueden no aplicarse si el anuncio de cierre por inclemencias del tiempo no se hizo con dos horas de antelación al viaje programado. Si el conductor de MOBY recoge a un pasajero y el destino está cerrado, no hay garantía de que el pasajero pueda ser llevado directamente a casa.

Objetos personales permitidos en los vehículos MOBY

Equipo médico personal

Dispositivos de movilidad, respiradores, oxígeno portátil u otros equipos de soporte vital similares, siempre que no infrinjan las normas de transporte de materiales peligrosos.

- Todo el equipo médico personal debe caber en el vehículo MOBY y poder asegurarse.
- Los conductores de MOBY tienen prohibido manejar cualquier equipo de soporte vital.

Víveres y Mercancías

Debido a limitaciones de espacio, cada pasajero de MOBY está limitado a cinco bolsas de compras de tamaño estándar en el vehículo MOBY. Las bolsas de compras pueden ser de plástico, papel o reutilizables. Se puede sustituir una bolsa por una nevera portátil de tamaño personal (4-6 cuartos de galón).

- Cada bolsa o nevera portátil no puede pesar más de 20 libras.

- Los artículos personales, incluidas las bolsas de la compra, no pueden obstruir los pasillos ni impedir el uso de los asientos.
- Los carritos personales deben caber entre los asientos o en el área de sujeción del pasajero y estar dentro de las dimensiones permitidas.
- Los conductores de MOBY proporcionarán asistencia, a petición del pasajero, para transportar las bolsas de la compra desde una entrada segura designada hacia o desde el vehículo.
 - El conductor de MOBY no proporcionará asistencia con artículos grandes y/o pesados, como cajas de refrescos o agua, cajas de comida, bolsas de comida para animales, etc.
- Los conductores de MOBY no están autorizados a entrar en un centro comercial o médico ni en una residencia privada para prestar asistencia a un pasajero, en ninguna circunstancia.
- Los pasajeros de MOBY pueden viajar con un acompañante, lo que puede ser útil para manejar las bolsas de la compra. En el momento de la reserva se debe comunicar si el pasajero va a ir acompañado de un asistente de cuidado personal (PCA) o de un acompañante.

Carritos Personales o de compra

Los conductores de MOBY ayudarán, a petición del pasajero, con un carrito de compra personal de dos o cuatro ruedas, siempre que no se ponga en peligro la seguridad del conductor. Los pasajeros de MOBY pueden subir al vehículo MOBY utilizando el elevador de sillas de ruedas con un carrito. El carrito personal debe tener las siguientes dimensiones:

- 37" de altura desde el suelo hasta la parte superior del mango
- Área de la canasta grande que no mida más de:
 - 13" de lado a lado, 11.5" de adelante hacia atrás y 20.5" de arriba hacia abajo.

No se permiten carritos de compras comerciales o minoristas en vehículos de ruta fija o MOBY.

Equipaje

Debido a limitaciones de espacio, cada pasajero, PCA y/o acompañante de MOBY que cumpla los requisitos puede llevar dos piezas de equipaje más una bolsa de mano. Los conductores no pueden manejar ningún equipaje, así que asegúrese de hacer los arreglos necesarios para obtener ayuda.

Bicicletas

Actualmente, no se permite el llevar bicicletas en los vehículos de MOBY durante el viaje de paratransito de la ADA.

SEGURIDAD DEL PASAJERO DE MOBY

Dispositivos de movilidad

Los pasajeros de MOBY pueden usar sillas de ruedas, scooters, bastones, andadores y otros dispositivos o ayudas para la movilidad según lo definido por la ADA. Asegúrese de que la silla de ruedas, el scooter u otro aparato de movilidad esté en buenas condiciones de funcionamiento para un transporte y sujeción seguros. Los conductores de MOBY deben sujetar de forma segura las sillas de ruedas y los scooters en los lugares designados para ello en el vehículo. Las sillas de ruedas solo pueden sujetarse en posición orientada hacia delante o hacia atrás. El pasajero de MOBY es responsable de asegurarse de que no haya pertenencias personales que obstruyan la sujeción de su dispositivo de movilidad. Por razones de seguridad, los conductores de MOBY no están autorizados a manejar los controles de ningún dispositivo de movilidad motorizado.

Cuando se use una silla de ruedas o un scooter, asegúrese de que el dispositivo esté completamente cargado antes de subir. Si la batería no está cargada de una silla de ruedas o un scooter eléctrico, los conductores de MOBY no podrán empujar al pasajero de MOBY para que suba o baje del vehículo.

Los elevadores de los vehículos MOBY actuales tienen una carga de diseño de 1,000 libras. Las dimensiones de la plataforma elevadora son de 34 pulgadas por 54 pulgadas. El dispositivo de

movilidad, el pasajero y cualquier artículo personal deben pesar menos de 1000 libras y caber dentro del área de la plataforma de 34 pulgadas x 54 pulgadas para que los conductores y pasajeros de MOBY puedan usar el elevador de forma segura. Metro Transit puede negarse a transportar una silla de ruedas/ocupante si el peso combinado excede el de las especificaciones del elevador o si se demuestra que el transporte de la silla de ruedas no cumple con los requisitos legítimos de seguridad.

Vías accesibles y lugares de Recogida/bajada

Los pasajeros son responsables de las vías accesibles en su residencia y deben confirmar la accesibilidad de su(s) destino(s).

La administración de Metro Transit revisará las direcciones de los destinos de los clientes de MOBY utilizando Google Maps. Si parece haber un obstáculo o problema para bajar de forma segura, el personal de Metro Transit irá a la dirección para identificar lugares seguros de recogida o bajada. Si hay preguntas o inquietudes sobre un lugar específico, los pasajeros de MOBY deben comunicarse con el Gerente de Paratrásito de Metro Transit al moby@ometro.com, o llamar al 402-341-7560, extensión 2775.

Obligación de Asegurar los Dispositivos de Movilidad y los Cinturones de Seguridad

La política de seguridad de Metro Transit exige que todas las sillas de ruedas estén aseguradas con cuatro puntos de sujeción. Los patinetes no siempre pueden asegurarse adecuadamente y pueden suponer un peligro para el pasajero de MOBY, el conductor y otros pasajeros si se transporta a personas sentadas en el patinete. Se recomienda firmemente a los pasajeros de MOBY que utilicen Scooter de tres ruedas que se trasladen de su scooter al asiento del vehículo con la mínima ayuda del conductor siempre que sea posible. La ayuda mínima incluiría que el conductor extienda un brazo o estabilice el dispositivo de movilidad mientras el pasajero se traslada. Los conductores tienen prohibido levantar o transportar pasajeros.

Los conductores de MOBY asegurarán los dispositivos de movilidad y abrocharán los cinturones de seguridad para los pasajeros en los dispositivos de movilidad. El uso del cinturón de hombro y de regazo es obligatorio en los vehículos MOBY para garantizar la máxima seguridad del pasajero. La ley del estado de Nebraska exige que todos los pasajeros lleven puesto el cinturón de seguridad en todo momento cuando el vehículo esté en movimiento.

Si el pasajero de MOBY viaja con niños de ocho (8) años o menos, la ley del estado de Nebraska exige que el niño vaya sujeto con un

dispositivo de sujeción infantil. Los pasajeros de MOBY son responsables de proporcionar el dispositivo de sujeción para niños.

El pasajero de MOBY, su PCA o un acompañante deberán poder sujetar el dispositivo. Es responsabilidad del pasajero de MOBY retirar y llevarse el dispositivo de sujeción para niños; no puede dejarse en el vehículo.

FUNCIONES DEL CONDUCTOR DE MOBY EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los conductores de MOBY pueden prestar asistencia en:

- Empujar y guiar mínima al pasajero hacia o desde la puerta de entrada o la ubicación de parada designada y el vehículo, dentro o fuera del elevador del vehículo, y dentro del vehículo.
 - Por favor Informe al Servicio de Atención al Cliente de Metro Transit al reservar el viaje si necesita ayuda para ir o venir del vehículo; de lo contrario, el conductor esperará en el vehículo. También se puede solicitar una modificación razonable.
- Desplegar el elevador a petición.
- Caminar por un camino que no se haya limpiado completamente de nieve y hielo.
- Navegar por una pendiente o alrededor de un obstáculo y atravesar una acera difícil.
- Abrir las puertas de entrada exteriores de un edificio.
- Como mínimo, trasladarse de un scooter de tres ruedas al asiento del vehículo. La asistencia mínima incluiría que el conductor extienda un brazo o estabilice el dispositivo de movilidad mientras el pasajero se traslada.

- Abrocharse los cinturones de seguridad y asegurar las sillas de ruedas y los escúteres.
- Manualmente ajustar algún dispositivo, si se solicita.
- Pasar la tarjeta inteligente Umo, escanear la aplicación Umo o depositar billetes, dinero en efectivo o tarjetas de valor en la caja de pasajes, si se solicita.
- Transportar bolsas de la compra desde una entrada segura designada hacia o desde el vehículo, si se solicita.

Es posible que los conductores no otorguen la asistencia enlistada si existen condiciones extremas que se presenten al nivel de amenaza directa para el conductor u otras personas. El conductor no debe dejar el vehículo desatendido ni estar fuera de observación visual durante un período prolongado de tiempo.

Los conductores de MOBY no pueden ayudar con:

- Levantar o cargar pasajeros.
- Empujar o tirar de un dispositivo de movilidad más allá del umbral mínimo de asistencia.
- Recuperar el dinero de los bolsos, carteras, mochilas, bolsillos, etc.
- Programar, cambiar, verificar o cancelar viajes.
- Manejar equipos médicos personales y/o cualquier equipo de soporte vital.
- Transportar artículos grandes y/o pesados, como cajas de refrescos o agua, cajas de comida, bolsas de comida para animales, etc.
- Manejar equipaje.

- Manejar los controles de cualquier dispositivo de movilidad motorizado.
- Tomar el control de cualquier animal, incluido un animal de servicio.
- Cualquier solicitud bajo cualquier circunstancia que requiera que el conductor de MOBY ingrese a una instalación comercial o médica o a una residencia privada.
- Servicios de asistente de cuidado personal.

POLÍTICA DE METRO TRANSIT EN RELACIÓN CON LOS ANIMALES

Todos los animales, excepto los animales de servicio, a bordo de los vehículos de Metro Transit deben estar en un portador cerrado. El portador puede colocarse en el suelo o en el regazo del pasajero, no en un asiento, y no debe bloquear el pasillo ni ninguna salida. El animal debe permanecer en el portador y bajo el control de la persona durante todo el viaje.

Animales de servicio

La Administración Federal de Tránsito proporciona la siguiente definición de animal de servicio:

Cualquier perro guía, perro señalizador u otro animal entrenado individualmente para trabajar o realizar tareas para una persona con discapacidad, incluyendo, pero no limitado a, guiar a personas con discapacidad visual, alertar a personas con discapacidad auditiva de intrusos o sonidos, proporcionar

protección mínima o trabajo de rescate, tirar de una silla de ruedas o recoger objetos caídos.

Un animal de apoyo emocional o un animal de confort o terapia no cumple con la definición de animal de servicio.

Los animales de servicio deben estar bajo el control de la persona durante el viaje y deben ir con arnés, correa o atados, a menos que la discapacidad de la persona impida el uso de estos dispositivos o estos interfieran con el desempeño seguro y eficaz de las tareas del animal de servicio. En ese caso, la persona debe mantener el control del animal a través de la voz, señales u otros controles efectivos. Los conductores de MOBY o el personal de Metro Transit no tomarán el control de ningún animal, incluido un animal de servicio. El cuidado de un animal de servicio es responsabilidad del pasajero o de un PCA.

Metro Transit puede negarse a transportar animales de servicio que se consideren que representan una amenaza directa para la salud o la seguridad de los conductores u otros pasajeros, que creen un ambiente gravemente perturbador o que no estén bajo el control del pasajero. Por ejemplo, un pasajero con un perro de servicio es responsable de asegurarse de que el perro no muerda al conductor ni a otros pasajeros. Por el contrario, un perro que ladra ocasionalmente probablemente no se consideraría fuera del control de su dueño.

Se recomienda que todos los animales estén sentados detrás de una barrera a bordo del vehículo MOBY durante el viaje. Metro Transit no se hace responsable de la seguridad de los animales que se suban a bordo.

USO DE AUTOBUSES DE RUTA FIJA

- Algunos pasajeros de MOBY pueden usar los autobuses de ruta fija de Metro Transit para algunos viajes. Los autobuses de Metro Transit ofrecen flexibilidad a quienes pueden usarlos.
- Todos los autobuses de ruta fija de Metro Transit son accesibles para personas con discapacidades. Los autobuses están equipados con una rampa y pueden "inclinarse." Esto significa que el autobús puede bajarse unos centímetros para reducir la altura del escalón. Esto ayuda a los pasajeros con movilidad reducida, pero que no utilizan silla de ruedas.
- Todos los conductores de autobús, previa solicitud, bajarán la rampa, arrodillarán el autobús, ayudarán mínimamente a una persona a subir y bajar del vehículo, asegurarán las sillas de ruedas, anunciarán las paradas específicas del autobús y ayudarán a los pasajeros con los transbordos y la información de la ruta. Los conductores de autobuses de ruta fija de Metro Transit no pueden proporcionar asistencia a los pasajeros después de salir del vehículo.
- Los pasajeros de MOBY pueden optar por el programa de media tarifa de Metro Transit. El programa de media tarifa solo se aplica al servicio de ruta fija, no al servicio MOBY. Más información aquí: www.ometro.com/fares.

- Más información sobre las características de accesibilidad disponibles en los servicios de Metro Transit:
www.ometro.com/accessibility.

OBJETOS PERDIDOS Y ENCONTRADOS

Aunque Metro Transit no se hace responsable de los objetos perdidos o robados, los vehículos MOBY se revisan a diario y haremos todo lo posible para devolver los objetos a sus dueños. Los pasajeros de MOBY deben asegurarse de recoger todos sus objetos personales antes de salir del vehículo. Metro Transit tiene un servicio de objetos perdidos. Si un pasajero ha dejado un objeto personal en el vehículo MOBY, llame al servicio de atención al cliente al (402) 341-0800 para ver si el objeto ha sido entregado. Los artículos deteriorables o peligrosos serán desechados inmediatamente. Los artículos esenciales encontrados en los vehículos MOBY se guardarán hasta 10 días hábiles. Después de 10 días hábiles, Metro Transit se deshará de los artículos.

Si pierde su tarjeta de identificación MOBY, póngase en contacto con el departamento de Certificación de MOBY en el (402) 341-7560, extensión 2520, por correo electrónico en mobycert@ometro.com, o por fax al 402-342-3395.

CAMBIOS RAZONABLES

Metro Transit proporcionará una adaptación razonable a las políticas, prácticas y procedimientos del servicio MOBY, siempre y cuando la adaptación solicitada no cumpla con una de las siguientes excepciones:

- si la concesión de la solicitud alterara fundamentalmente los servicios, programas o actividades de Metro Transit;
- si la concesión de la solicitud creará una amenaza directa para la salud o la seguridad de otras personas;
- si, sin la modificación solicitada, la persona con discapacidad puede usar plenamente los servicios, programas o actividades de Metro Transit para el fin previsto; o
- si la concesión de la solicitud supondría una carga financiera y administrativa indebida.

Siempre que sea posible, las solicitudes de modificaciones deben hacerse con anticipación. Las solicitudes pueden hacerse utilizando el formulario en línea o descargable de “Solicitud de modificación razonable” (<https://www.ometro.com/reasonable-modification>) o durante el proceso de elegibilidad de MOBY.

Cuando no sea posible avisar con antelación, Metro Transit actuará en cuanto se conozca la solicitud.

Los clientes que tengan preguntas sobre el proceso de modificación razonable pueden ponerse en contacto con el coordinador de la ADA de Metro Transit en civilrights@ometro.com o al 402-341-7560 ext. 2550.

COMPARTA SUS PREGUNTAS, CUMPLIDOS, PREOCUPACIONES O COMENTARIOS

Metro Transit se esfuerza por proporcionar un servicio de tránsito de calidad y los comentarios de los pasajeros nos ayudan a alcanzar ese objetivo. Las preguntas, felicitaciones, inquietudes o comentarios de los pasajeros pueden dirigirse al Servicio de Atención al Cliente de Metro Transit a través de cualquiera de los siguientes métodos:

- Teléfono: (402) 341-0800
- Formulario de comentarios en línea:
www.ometro.com/customer-service/customer-comment-form
- Fax: 402-342-3395
- Correo:
Metro Transit
Attn: MOBY
2222 Cuming Street
Omaha, Nebraska 68102

Comité Asesor de Tránsito (TAC)

El Comité Asesor de Tránsito (TAC) de Metro Transit busca involucrar a miembros de la comunidad de diversas poblaciones, identidades, orígenes y geografías del área servida por Metro Transit, con un énfasis particular en incluir a aquellos que históricamente han sido excluidos, marginados o desatendidos.

Este comité tendrá varias tareas:

- proporcionar una conexión más estrecha entre el personal de Metro Transit, la Junta Directiva de Metro Transit y la comunidad que conforma la región de Omaha;
- hacer recomendaciones al personal de Metro Transit y a la Junta sobre cualquier programa o proyecto de transporte en el que Metro Transit y los miembros de la comunidad puedan tener interés; y
- revisar las apelaciones de elegibilidad de los solicitantes y usuarios de MOBY y tomar decisiones finales sobre el estado de elegibilidad.

Las reuniones del TAC están abiertas al público y se celebran generalmente el segundo miércoles de cada mes a las 6:30 p. m. en las oficinas de Metro Transit (2222 Cuming St, Omaha) y en Zoom. Las reuniones del TAC brindan la oportunidad de dar su opinión y aportar comentarios sobre los servicios de Metro Transit, incluido MOBY. Hay más información disponible en ometro.com/tac.

Reportar Discriminación

La Autoridad Regional de Tránsito Metropolitano de Omaha, que opera bajo el nombre de Metro Transit, está comprometida con la prestación de servicios de transporte equitativos y accesibles y con una política de no discriminación en el desarrollo de su actividad y la prestación de servicios, incluidas las responsabilidades relacionadas con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, ambas en su versión modificada.

Cualquier persona, grupo de personas o entidad que crea haber sido objeto de discriminación por motivos de raza, color, nacionalidad (incluido el dominio del inglés), discapacidad, sexo, género, orientación sexual, religión, nivel de ingresos o cualquier otra clase protegida, puede presentar una denuncia de discriminación ante Metro Transit en un plazo de 180 días a partir de la fecha de la presunta discriminación. Si no se presenta una denuncia en un plazo de 180 días, la

denuncia será desestimada. Las quejas pueden presentarse ante Metro Transit o ante la Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Tránsito del Departamento de Transporte de EE. UU.

El formulario de quejas por discriminación de Metro Transit está disponible en www.ometro.com/civilrights, o llamando al:

(402) 341-0800

Si necesita ayuda para rellenar el formulario de reclamación, póngase en contacto con el director de Derechos Civiles e Inclusión llamando al (402) 341-7560 ext. 2550 o enviando un correo electrónico a civilrights@ometro.com.

Puede presentar un formulario de reclamación por discriminación (formatos accesibles disponibles bajo petición) en Metro Transit en civilrights@ometro.com o por correo a:

Metro Transit
Director de Derechos Civiles e Inclusión
2222 Cuming Street
Omaha, NE 68102-4392

Una reclamación por discriminación no presentada en el formulario de reclamación por discriminación de Metro Transit deberá incluir:

- Su nombre, dirección y un número de teléfono
- Una explicación de lo que sucedió, cómo fue discriminado y el fundamento de la discriminación (raza, color, nacionalidad (incluido el dominio del inglés), discapacidad, sexo, género, orientación sexual, religión, nivel de ingresos u otra clase protegida). Asegúrese de incluir cómo siente que otras personas fueron tratadas de manera diferente a usted.
- Una descripción de quién estuvo involucrado, la fecha y hora del incidente, y la ubicación del incidente (por ejemplo, ruta, dirección de viaje, número de autobús, instalación).
- Cualquier otra información sobre lo sucedido y documentos de respaldo, si es necesario.

- La agencia y la información de contacto de cualquier otra agencia federal, estatal o local ante la cual se haya presentado la queja.
- La denuncia debe estar firmada y fechada por la persona que la presenta o por alguien autorizado para hacerlo en su nombre.

El denunciante puede optar por presentar la denuncia directamente ante la Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Transporte, a más tardar 180 días después de la fecha de la presunta discriminación. La información completa está disponible en línea: <https://www.transit.dot.gov/regulations-and-guidance/civil-rights-ada/file-complaint-fta>.

Las quejas presentadas ante la FTA pueden enviarse en los siguientes formatos:

- Formulario en línea de derechos civiles
<https://ftawebprod.fta.dot.gov/OCF/OnlineComplaintForm/CreateOnlineComplaintForm>
- Descargue y complete el Formulario de reclamación de derechos civiles de la FTA (PDF) y envíelo por correo electrónico o postal. <https://www.transit.dot.gov/regulations-and-guidance/civil-rights-ada/fta-civil-rights-complaint-form>

Dirección de correo electrónico:

FTACivilRightsCommunications@dot.gov

Incluya “Formulario de reclamación de la FTA” en el asunto

Dirección postal:

Administración Federal de Tránsito
Oficina de Derechos Civiles
A la atención de: Equipo de Quejas
Edificio Este, 5.º piso - TCR
1200 New Jersey Avenue, SE
Washington, DC 20590

Si tiene preguntas sobre cómo presentar una queja ante la FTA, llame a la línea directa gratuita de derechos civiles de la FTA al (888) 446-4511.

Guía rápida de referencia:

Contactos importantes de MOBY

Metro Transit está preparado para recibir llamadas de comunicación asistida de Nebraska Relay. Para realizar una llamada a través de Nebraska Relay, sólo tiene que marcar el 711 o 888-272-5528 para Español.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE METRO TRANSIT

Número de teléfono: (402) 341-0800

Horario de atención:

- De lunes a viernes, de 6:00 a. m. a 7:00 p. m.
- Sábado, de 7:30 a. m. a 7:00 p. m.
- Domingo, de 7:30 a. m. a 6:00 p. m.

Motivos para contactar:

- Programar, cambiar o cancelar viajes
 - Recuerde que todos los trayectos deben programarse antes de las 4:30 p.m. del día anterior, no se pueden realizar cambios en los trayectos programados el mismo día y los trayectos deben cancelarse con dos horas de antelación para evitar una penalización por no presentarse.
 - Los trayectos también pueden cancelarse por adelantado enviando un correo electrónico a cancelmoby@ometro.com.

- Solicitar una recogida cuando un trayecto de vuelta está programado como recogida en taquilla
- Envíe un cumplido, queja, inquietud o sugerencia
 - Esto también se puede hacer en línea en <https://www.ometro.com/customer-service/>
- Disputar una no asistencia de manera individual
- Verificar el saldo de la cuenta Umo
- Determinar si una ubicación está dentro del área de servicio de MOBY
- Verificar el estado del vehículo MOBY si no ha llegado al final del horario de recogida
- Informar de un artículo perdido o consultar el servicio de objetos perdidos
- Solicitar una solicitud de MOBY, una guía del usuario de MOBY en un formato estándar o alternativo, o un formulario de reclamación por discriminación.
- Actualizar su número de teléfono, dirección de correo electrónico o información de contacto de emergencia.
- Hacer preguntas sobre las políticas, procedimientos o prácticas del servicio MOBY.

GERENTE DE PARATRANSIT (MOBY)

Información de contacto:

- Teléfono: (402) 341-7560, extensión 2775
- Correo electrónico: moby@ometro.com

Horario de atención:

- De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

Motivos para contactar:

- Disputar la no presentación de una persona después de contactar primero con el Servicio de Atención al Cliente de Metro Transit
- Informar de circunstancias ajenas al control del pasajero para una no presentación o cancelación tardía
- Hacer una pregunta o compartir una preocupación sobre una ubicación específica de recogida o entrega de MOBY

ELEGIBILIDAD Y CERTIFICACIÓN DE MOBY

Información de contacto:

- Teléfono: (402) 341-7560, extensión 2520
- Correo electrónico: mobycert@ometro.com
- Fax: 402-342-3395

Horario de atención:

- Lunes a Viernes, de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

Motivos para contactar:

- Reemplazar la tarjeta de identificación MOBY
- Informar de un cambio en su:
 - discapacidad que altera sus capacidades funcionales relacionadas con el uso del servicio de ruta fija
 - necesidad de un asistente de cuidado personal (PCA)
 - tipo de dispositivo de movilidad y/o uso de un dispositivo de movilidad
 - dirección postal o calle
- Verificar el estado de su solicitud o solicitud de renovación
- Apelar la suspensión propuesta del servicio
- Solicitar asistencia con el proceso de elegibilidad de visitantes para otra agencia de tránsito

DERECHOS CIVILES E INCLUSIÓN DIRECTOR, COORDINADOR DE LA ADA, COORDINADOR DEL TÍTULO VI

Información de contacto:

- Teléfono: (402) 341-7560, extensión 2550
- Correo electrónico: civilrights@ometro.com
- Fax: 402-342-3395

Horario de atención:

- Lunes a Viernes, de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

Motivos para contactar:

- Presentar una queja por discriminación
- Solicitar una modificación razonable de una política, procedimiento o práctica
 - Hay más información disponible en línea:
<https://www.ometro.com/reasonable-modification>
- Compartir una inquietud o sugerencia relacionada con la accesibilidad o el cumplimiento de la ADA, el Título VI u otros derechos civiles