



Guía del Viajero



Servicios de transporte para personas con discapacidades



Servicios de MTS Access

El Sistema de Transporte Metropolitano (MTS, por sus siglas en inglés) opera un sistema de autobuses con ruta fija y tren ligero con vehículos equipados con rampas o elevadores, en pleno cumplimiento con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés). También operamos una división complementaria de paratransito, MTS Access, para los pasajeros que se ha certificado que no pueden usar el servicio de rutas fijas.

MTS Access provee servicios complementarios de paratransito con un nivel de servicio comparable al servicio de ruta fija de MTS. Estos de ofrecen dentro de un radio de ¾ de milla de las rutas de autobús o estaciones de Trolley.

El servicio de MTS Access está disponible los mismos días y horarios, incluyendo días feriados, que el sistema de rutas fijas de MTS. Si los pasajeros pueden hacer un traslado en particular entre dos puntos del sistema de rutas fijas de MTS a una hora específica, el mismo traslado está disponible en el servicio de paratransito complementario. Por lo tanto, el área de servicio de MTS Access puede cambiar según la hora del día y el día de la semana, cuando ciertas rutas fijas no estén en servicio.

Por ejemplo, si una ruta de autobús opera desde las 5 a.m. hasta las 9 p.m., MTS provee servicio de paratransito complementario, como mínimo, de 5 a.m. a 9 p.m. en lo correspondiente a esa ruta. La hora en que el paratransito recoge a un pasajero también depende del horario de la ruta fija. Por ejemplo, si la hora más temprana a la que un pasajero podría salir de una parada en particular de una ruta fija es a las 6:45 a.m., MTS Access podría ofrecer traslados a partir de las 6:45 a.m. Su MTS opera el servicio de ruta fija los fines de semana y días feriados, también debe ofrecer servicios de MTS Access en los mismos días y horarios. Tiempos de abordaje en MTS Access son comparable a tomar el mismo viaje en una ruta fija.

Recuerde que el área de servicio de MTS Access siempre complementará las rutas y los horarios de autobuses de ruta fija y Trolleys. El área y horario de servicio de MTS Access pueden reducirse o ampliarse cuando se hagan cambios en las operaciones de autobuses de ruta fija y Trolleys de MTS. Si se hacen cambios al horario o la ruta de una línea existente de autobús o trolebús, el área de servicio de MTS Access se modificará en consecuencia.

MTS ofrece varios tipos de vehículos, que incluyen furgonetas y autobuses más pequeños. MTS también tiene un contrato con un proveedor local de servicio de taxi para ofrecer algunos traslados contratados y supervisados por MTS. MTS Access es un servicio de transporte colectivo. El vehículo puede recoger o dejar a otros pasajeros durante su traslado.

Si vive fuera del área de servicio de ADA de MTS, su servicio estará restringido a traslados con orígenes y destinos dentro de nuestra área de servicio de ADA. Si su domicilio está fuera del área de servicio de ADA, aún puede recibir servicio de paratransito si selecciona un lugar de origen o destino dentro de nuestra área de servicio. En este escenario, el pasajero deberá transportarse por sus propios medios hacia o desde un lugar dentro del área de servicio.

Para usar los servicios de MTS Access, un pasajero primero debe certificarse. Puede llamar al servicio de paratransito MTS Access al (888) 517-9627 para determinar si un traslado está dentro del área de servicio de ADA. MTS sugiere que todos los pasajeros potenciales determinen si los lugares de origen y destino de su traslado están dentro del área de servicio de MTS antes de iniciar el proceso de certificación.

Transferencias a NCTD Lift

Si planea un traslado a la región norte del condado de San Diego, deberá reservar el traslado con el Distrito de Transporte Público del Norte del Condado (NCTD, por sus siglas en inglés). El NCTD tiene su propio sistema de paratransito complementario, llamado NCTD LIFT; su número de teléfono para reservaciones es (760) 726-1111. Por instrucciones del pasajero, es posible dejarlo solo en un punto de transferencia designado antes de su hora de recogida programada con el otro servicio o puede permanecer en el vehículo.

Tarifas y venta de boletos

Sujeto a cambios

Tarifa de Viaje Sencillo..... \$6.00

Para facilitar el pago del pasaje, puede comprar previamente libretas con 10 boletos por \$60 cada una.

En persona: Visite la tienda **Transit Store** en 12th & Imperial Transit Center, L-V, 8:00 a.m.-5:00 p.m. Se aceptan pagos en efectivo, cheques, giros postales, cheques de viajero, tarjeta de crédito o débito.

Por teléfono: 619-234-1060, L-V, 8:00 a.m.-5:00 p.m. y pague con tarjeta de crédito o débito.

En línea: sdmts.com/purchase-access-tickets-online

Por correo: Envíe un formulario con su cheque o giro postal por el importe total de las libretas (\$60 cada una) si lo desea librado a favor de MTS, a: **Transit Store, MTS Access Ticket Sales, 1255 Imperial Avenue, Suite 100A, San Diego, CA 92101.**

Pago con la billetera de MTS Access: Pague sus viajes fácilmente con tarjeta de débito o crédito, configure la recarga automática de saldo y administre sus métodos de pago. Los fondos precargados garantizan una experiencia de viaje fluida, sin necesidad de llevar el efectivo exacto ni comprar boletos con anticipo.

Certificación de elegibilidad según la ADA

Para certificarse para MTS Access, los pasajeros potenciales deben seguir un proceso de solicitud para obtener su certificación según la ADA. Puede obtener la solicitud llamando al **(844) 299-6326 (TTY/TDD 7-1-1)**, enviando correo electrónico a **access@sdmts.com**, o bien contestarla en línea en **sdmts.com/access**. Las oficinas de certificación abren de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Cuando haya contestado sus formularios de solicitud y certificación médica, llame al (844) 299-6326 para programar su evaluación presencial. MTS tomará una decisión en un plazo de 21 de la fecha en que concluya su evaluación. Si han transcurrido 21 días desde su evaluación en una cita presencial, se le concederá elegibilidad temporal hasta que se haga una determinación definitiva.

Después de analizar todos los materiales de la solicitud, se hará una (1) de las siguientes determinaciones:

- **Incondicional:** Personas que nunca son capaces de abordar, utilizar, dejar o entender el sistema de autobuses de ruta fija y Trolleys en cualquier circunstancia. Cinco años de certificación.
- **Condicional:** Personas que son elegibles para usar MTS Access bajo cualquier circunstancia cuando una ruta fija no es una opción viable debido a los efectos de una discapacidad. Se ha determinado que las personas son capaces de usar el servicio con ruta fija en ciertas circunstancias que se identifican en su determinación de elegibilidad. Cinco años de certificación.
- **Temporal:** Personas cuya discapacidad se espera que mejore con el tiempo.
- **Inelegible:** Personas que indicaron o demostraron que tienen la capacidad funcional para abordar, utilizar, dejar y entender el sistema de autobuses de ruta fija y Trolleys en cualquier circunstancia.

Apelaciones de las determinaciones de elegibilidad

Los solicitantes tienen 60 días para apelar desde la fecha de su carta de determinación de elegibilidad. Los detalles sobre las opciones y plazos del solicitante se describirán en la carta de determinación de elegibilidad. Las apelaciones deben enviarse por escrito a: **MTS Access Eligibility Center, 100 16th St., San Diego, CA 92101;** Correo electrónico **Access@sdmts.com** o fax **(844) 299-6369.**

Visitante

Un visitante es una persona con discapacidades que no vive en la jurisdicción atendida por MTS. Para ser elegible como visitante, el visitante o la agencia de transporte público correspondiente pueden entregar documentación que compruebe que la persona es elegible para servicios de paratransito según la ADA en la jurisdicción en la que reside.

Si un visitante no tiene documentos de elegibilidad para paratransito según la ADA, MTS Access puede exigir documentos sobre el lugar de residencia y la discapacidad. En el caso de los visitantes cuya discapacidad sea evidente, de acuerdo con 49 CFR § 371.27(d), no se requieren más documentos. En el caso de los visitantes cuya discapacidad no sea evidente (por ejemplo, una discapacidad cognitiva o enfermedad cardíaca), de acuerdo con 49 CFR § 371.27(d) MTS Access puede exigir documentación de la discapacidad, como una carta de un profesional médico o comprobantes de elegibilidad para otros servicios con fundamento en una determinación de discapacidad. Los visitantes solicitan su elegibilidad a Elegibilidad de MTS Access por los siguiente medios:

Teléfono: **(844) 299-6326** • Fax: **(844) 299-6369**

Correo electrónico: **Access@sdmts.com**

Correo: MTS Access Eligibility Center, 100 16th St., San Diego, CA 92101

Tras recibir la solicitud de elegibilidad de un visitante o la documentación de elegibilidad del visitante, si corresponde, el personal de MTS Access la procesará en un plazo de un (1) día hábil. El visitante será notificado por correo electrónico o teléfono, según corresponda. Solamente cuando no se proporcione una dirección de correo electrónico ni un número de teléfono, o cuando los proporcionados no sean válidos o no funcionen, las determinaciones se enviarán por correo postal. La elegibilidad de visitantes puede usarse durante 21 días en cualquier período de 365 días. El visitante podría estar obligado a solicitar su elegibilidad si desea usar el servicio de paratransito más de 21 días del periodo de 365 días.

Información de contacto

Reservaciones: 1-888-517-9627 o 1-800-921-9664

Certificación de elegibilidad según la ADA

Tel: 1-844-299-6326 • Fax: 844-299-6369

Correo electrónico: access@sdmts.com

Servicio al cliente: 619-557-4555
o visite:sdmts.com/contact

Servicios de MTS Access:

100 16th Street, San Diego, CA 92101-7490

En línea: sdmts.com/access

Para reclamos de discriminación en base de discapacidad, por favor contacte al Consejero Legal Alterno de MTS ubicado en 1255 Imperial Avenue, Suite 1000, San Diego, CA 92101 o llame al 619-557-4539 o envíe un correo electrónico a ADAComplaints@sdmts.com.

Comité Asesor de Servicios Accesibles de MTS (ASAC):

El ASAC se compone de un representante del Consejo Directivo de MTS, pasajeros de rutas fijas de MTS y MTS Access, y organizaciones de servicio social. El ASAC por lo general se reúne trimestralmente. El objetivo del ASAC es brindar crítica constructiva sobre los servicios de MTS al personal y al Consejo Directivo de MTS. Para obtener más información o ver el calendario de reuniones, visite sdmts.com o llame al (619) 231-1466.

Reservaciones

Cuando sea certificado para trasladarse, puede programar su traslado

1. **Llamando al (888) 517-9627 o 1-800-921-9664**, cualquier día de 8 a.m. a 5 p.m. (TTY/TDD: 1 800-568-7097); o
2. **EZ Access de MTS** - EZ Access de MTS permite a los pasajeros programar, modificar y cancelar traslados por internet. Los pasajeros también pueden reservar traslados 24/7 desde la aplicación. Los pasajeros primero deben ir a **access.sdmts.com** para registrarse y poder usar la página web.

Se aceptan reservaciones desde diez (10) días antes y hasta las 5 p.m. del día anterior al traslado. Por favor esté preparado para proporcionar el nombre del pasajero certificado, la dirección del origen, cuándo le gustaría hacer su traslado, la dirección del destino, y si desea reservar un traslado de regreso, y cuándo. Ocasionalmente, nuestros agentes de reservaciones quizá no puedan darle de inmediato un período de recogida para su traslado. Se le garantizará que su traslado inicie como máximo una (1) hora antes o una (1) hora después de su hora de salida solicitada originalmente. Recibirá una notificación a más tardar a las 5 p.m. del día previo a su traslado, con el período de recogida.

Se ofrecen viajes para el mismo día, sujetos a disponibilidad, por \$12 por viaje sencillo. Las reservaciones pueden realizarse a diario entre las 8:00 a. m. y las 4:00 p. m.

Puede hacer sus reservaciones usando uno (1) de los siguientes formatos:

1. **Basado en hora de recogida**
Su hora de recogida reservada será a menos de una (1) hora de su hora de recogida solicitada. Por ejemplo, si solicita que lo recojan a las 8:00 a.m., su traslado se ofrecerá entre las 7:00 y las 9:00 a.m. Su hora de llegada dependerá de su hora de recogida, de la necesidad de recoger y dejar a otros pasajeros y del tiempo variable de traslado a su destino. Calcule suficiente tiempo de viaje, dado que la duración de los traslados es comparable a la duración de los traslados en ruta fija. Se le proporcionará un período de 30 minutos durante el cual llegarán a recogerlo.
2. **Basado en hora de cita**
Debe informar al agente de reservaciones, al momento de registrarse, que desea hacer una reservación basada en cita. Su hora de llegada programada será entre 30 minutos antes de su cita y la hora de su cita. Por ejemplo, si tiene una cita a las 9:00 a.m., su período de llegada será entre las 8:30 y las 9:00 a.m. Se le proporcionará un período de 30 minutos durante el cual llegarán a recogerlo.

No puede solicitar tanto una hora de recogida como una hora de llegada. Dado que las leyes federales prohíben priorizar los traslados, todos los traslados (como citas médicas, clases escolares, horarios de trabajo, citas personales, etc.) tienen la misma prioridad en el sistema de reservaciones de MTS Access.

Los pasajeros que utilicen animales de servicio o que viajen con un respirador o tanque de oxígeno portátil son bienvenidos en MTS Access. Informe a MTS de cualquiera de estas situaciones cuando haga su reservación.

Traslados fuera del área de servicio de MTS

Si tiene certificación de MTS Access y viajará fuera del área de servicio de MTS Access, puede comunicarse con MTS Access y enviaremos una copia de su elegibilidad para servicio de paratransito complementario al proveedor local a su área de destino.

Inasistencia y cancelaciones tardías

MTS entiende que dado que MTS Access exige que los traslados se programen con anticipación, los pasajeros en ocasiones podrían no hacer traslados programados o podrían olvidar cancelar traslados que ya no necesitan. MTS también entiende que los pasajeros a veces pueden no llegar a tiempo a sus traslados programados o podrían ser incapaces de cancelar sus traslados de manera oportuna por motivos fuera de su control. Sin embargo, la inasistencia a traslados programados o el incumplimiento de cancelar traslados de manera oportuna, cuando es reiterado, puede provocar la suspensión del servicio. La siguiente información explica la política de inasistencias de MTS.

A. Definiciones:

- 1. Inasistencia:** En casos en los que el vehículo llegue al lugar de recogida programado dentro del período de recogida y el conductor espere por lo menos cinco (5) minutos, ocurre una inasistencia cuando un pasajero no se presenta para su traslado programado. En esos casos, el conductor se comunicará con el centro de despacho, donde intentarán llamar al pasajero para informarle que su conductor está esperando. Si el despachador no puede contactar al pasajero, registrará una inasistencia e indicará al conductor que continúe su ruta. Se hará una llamada automatizada al pasajero después de registrar la inasistencia, a fin de notificarle su inasistencia.
- 2. Cancelación tardía:** Una cancelación tardía se define como: una cancelación que se hace menos de una (1) hora antes de la hora programada de recogida o una cancelación que se hace en la puerta, o la negativa de abordar el vehículo que ha llegado dentro del período de recogida.

B. Inasistencias debido a error del conductor o circunstancias fuera del control del pasajero

MTS no cuenta como inasistencias o cancelaciones tardías los traslados que no se hagan debido a errores nuestros.

Información general

Suscripción

En el caso de pasajeros con patrones regulares de traslado (el mismo traslado en varios días), podemos tener disponible el servicio de suscripción. Se analizarán las suscripciones para determinar su eficiencia y su cumplimiento con 49 CFR Sección 37.133. Si las suscripciones se vuelven ineficientes, MTS puede decidir eliminar algunos servicios de suscripción, o todos ellos. Las suscripciones, si se conceden, pueden dejarse en suspenso por un máximo de 60 días (por vacaciones, recesos escolares, etc.) Después de 60 días, las suscripciones que no sean reactivadas serán canceladas. Todo pasajero que reciba una suspensión por infracciones a la política de inasistencias de MTS está expuesto a que se cancelen sus servicios de suscripción. Todas las solicitudes de suscripción se analizarán y pueden aceptarse o rechazarse sobre la base de la naturaleza compartida de este servicio. Los cambios en los traslados por suscripción pueden provocar la cancelación de la suscripción individual. Solo hay disponible una cantidad limitada de traslados por suscripción. Llame a MTS Access al (888) 517-9627 para pedir más detalles.

Todos los traslados por suscripción se cancelan automáticamente en la mayoría de los días feriados y en los días de servicio reducido cerca de los días feriados. Para obtener una lista actualizada de los días en que se cancelan los traslados por suscripción, llame al (888) 517-9627 o visite sdmts.com/access. Si tiene una suscripción y aún necesita su traslado en determinado día feriado, debe llamar a la oficina de reservaciones por lo menos tres (3) días hábiles antes del día feriado para asegurarse de que no se cancele su traslado. Si tiene una suscripción y aún necesitará su viaje en un día festivo determinado, debe comunicarse con la oficina de reservaciones con diez (10) días de anticipación hasta las 5 p.m. el día antes del viaje para reservar su viaje.

Asistencia al Pasajero

Los pasajeros y/o sus cuidadores deben informar a nuestro centro de reservaciones si un pasajero no puede dejarse sin supervisión. El pasajero recibirá el servicio de origen a destino según nuestras normas. Los pasajeros que aparenten o afirmen no poder cuidar de sí mismos y no cuenten con alguien que los reciba serán trasladados de regreso al punto de origen de su viaje, al centro médico más cercano o a una comisaría, a discreción de MTS. Tenga en cuenta que los conductores de MTS Access pueden desplazarse hasta 18 metros (60 pies) del vehículo si pueden mantener contacto visual con el vehículo. Los conductores de MTS Access tienen prohibido el acceso a residencias privadas.

Pertenencias Personales

Los pasajeros están limitados a llevar solo sus pertenencias personales que puedan ser cargadas en un solo viaje al vehículo. No se permiten múltiples viajes para cargar bolsas, carritos, carriolas u otra carga. Tampoco se permiten cargas que requieran que varias personas maniobren bolsas, carritos, carriolas o carga dentro o fuera del vehículo.

Los pasajeros están limitados a dos (2) bolsas pequeñas que deben estar seguramente sujetas debajo del asiento del pasajero (si hay espacio disponible) o en su regazo. Si se solicita, los conductores brindarán asistencia razonable al pasajero para subir y bajar del vehículo hasta dos (2) bolsas pequeñas. Las carriolas, carritos y cualquier otra carga deben almacenarse fuera del pasillo, las puertas y las salidas de emergencia, de modo que no impidan la libre circulación de los pasajeros ni del conductor. Las bolsas, carritos, carriolas o artículos de carga no pueden almacenarse de manera que puedan volcarse, rodar sin control o afectar de alguna otra manera la operación segura del vehículo. No se permiten en los vehículos en ningún momento bolsas grandes de latas recicladas ni ningún otro artículo que esté mojado, con fugas o que se considere peligroso. Los conductores y el personal de seguridad están autorizados a determinar cuándo las pertenencias personales son demasiado grandes o inseguras para ser transportadas.

MTS no cuenta como inasistencias o cancelaciones tardías las situaciones fuera del control del pasajero que impiden que el pasajero nos notifique que no puede hacer el traslado.

Los pasajeros deben comunicarse a MTS Access cuando ocurran inasistencias o cancelaciones tardías por circunstancias fuera de su control.

C. Políticas de suspensión por un patrón o costumbre de inasistencias y cancelaciones tardías excesivas

MTS analiza todas las inasistencias y cancelaciones tardías registradas para asegurarse de que son correctas antes de documentarlas en la cuenta de un pasajero. Cada inasistencia o cancelación tardía verificada que sea congruente con las definiciones anteriores cuenta como una (1) inasistencia o cancelación tardía. Los pasajeros pueden ser suspendidos cuando cumplan las todos condiciones siguientes:

- Tres (3) o más inasistencias o cancelaciones tardías en un (1) mes calendario; y
- Reservó al menos 10 viajes en el mes; y
- Ha “inasistido” o “cancelado tardíamente” por lo menos el 10 por ciento de sus traslados totales en el mismo período de un (1) mes calendario.

MTS notificará a los pasajeros mediante una llamada telefónica automatizada después de cada inasistencia, a fin de notificar al pasajero de la inasistencia y proporcionarle información acerca de cómo puede disputarla.

Si un pasajero tiene inasistencias pero no alcanza el nivel de suspensión, recibirá una notificación de advertencia, que se enviará después de que termine el mes.

Si un pasajero tiene inasistencias que alcanzan el nivel de suspensión, recibirá un aviso de suspensión, que se enviará después de que termine el mes.

Las suspensiones comienzan 30 días calendario después de la expedición de la carta de suspensión. Las infracciones tendrán como resultado las siguientes suspensiones:

Asistente de cuidado personal (PCA)

Cualquier pasajero de MTS Access puede viajar con un asistente de cuidado personal. Un PCA habitualmente ayuda con una (1) o más actividades de la vida cotidiana, como brindar cuidados personales, realizar tareas manuales o brindar asistencia con movilidad o comunicación. Un PCA puede trasladarse con usted sin costo. Si bien un PCA puede trasladarse sin pagar pasaje, por lo menos un (1) pasajero debe pagar siempre el pasaje completo. Dos (2) pasajeros no pueden alegar que cada uno es el PCA del otro para evitar pagar el pasaje.

Compañeros

Puede reservar hasta dos (2) espacios adicionales al suyo. Un (1) asiento para un compañero, que puede ser cualquier persona (certificada o no) que usted decida que lo acompañe, y un (1) asistente de cuidado personal (PCA, por sus siglas en inglés). Los compañeros adicionales pueden trasladarse si hay espacio disponible. Todos los compañeros deben pagar el pasaje completo.

Niños

En MTS Access, los niños de cinco (5) años de edad o menos pueden trasladarse gratis con un adulto que pague pasaje.

Modificaciones razonables

Los pasajeros pueden solicitar modificaciones razonables en el momento con el conductor o por adelantado con el personal de Reservaciones de MTS Access. MTS puede rechazar una solicitud de modificación razonable, ya sea realizada con anticipación o en el momento, por las siguientes razones:

- Conceder la solicitud alteraría fundamentalmente la naturaleza de los servicios, programas o actividades de MTS;
- Conceder la solicitud crearía una amenaza directa a la salud o seguridad de los demás;
- La persona con la discapacidad puede usar completamente los servicios, programas o actividades de la entidad para su propósito previsto sin necesidad de una modificación; y/o
- La concesión de la solicitud supondría una carga financiera o administrativa indebida.

Si la solicitud es rechazada, MTS tomará cualquier otra medida en la medida que sea posible para garantizar que usted reciba los servicios o beneficios de MTS. Los ejemplos de solicitudes de modificación razonables que se pueden rechazar incluyen, entre otros:

- conductores que asumen “servicios de asistente” que normalmente proporciona un PCA (por ejemplo, no se permite que los conductores ayuden a los pasajeros con el consumo de alimentos, bebidas o medicamentos)
- el lugar solicitado para recoger/dejar representa una amenaza directa (p. ej., dar marcha atrás con el vehículo en un callejón estrecho o parar en paradas difíciles de maniobrar).

Para obtener una copia completa de la política de modificación razonable de MTS, consulte sdmts.com/rider-info/accessibility/reasonable-modification

Dispositivos de movilidad: Los elevadores de sillas de ruedas de nuestros vehículos están diseñados para no exceder un paso total combinado de 800 libras del dispositivo y el pasajero, y pueden aceptar dispositivo de hasta 30 pulgadas de ancho y 48 pulgadas de longitud. Si usted y su aparato de movilidad exceden esas dimensiones, pero pueden ingresar de manera segura al vehículo, podrá hacer su traslado. Los aparatos de movilidad y pasajeros que excedan de 800 libras o que no puedan ingresar de manera segura al vehículo no serán transportados.

Puntual

Los vehículos de MTS Access llegarán en cualquier momento

- Primera infracción: Suspensión por 7 días
- Segunda infracción: Suspensión por 14 días
- Tercera infracción: Suspensión por 30 días
- Cuarta infracción e infracciones subsecuentes: Suspensión por 30 días

D. Disputa de inasistencias o cancelaciones tardías específicas

Los pasajeros que deseen disputar inasistencias o cancelaciones tardías específicas deben comunicarse con MTS Access lo antes posible después del suceso en cuestión. Los pasajeros deben enviar correo electrónico a MTS a noshow@sdmts.com o llamar, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., al teléfono (888) 517-9627 opción 8 para explicar las circunstancias y solicitar que se elimine la inasistencia o cancelación tardía.

E. Apelación de suspensiones propuestas

Los pasajeros que deseen apelar suspensiones tienen el derecho a presentar una apelación, que debe estar por escrito, a MTS Access. Puede enviar la solicitud de apelación por correo postal a 100 16th St, San Diego, CA 92101 o por correo electrónico a noshow@sdmts.com. Los pasajeros deben solicitar sus apelaciones por escrito en un plazo de 21 días calendario de la fecha de expedición de las cartas de suspensión.

Para recibir un ejemplar completo de la política de inasistencias de MTS Access, llame o envíe correo electrónico a:

Teléfono: **(888) 517-9627**
Correo electrónico: **noshow@sdmts.com**
En línea: **sdmts.com/access**

MTS no cobra a los pasajeros los traslados con inasistencia o cancelación tardía. Los totales de ausencias o cancelaciones tardías se reinician cada mes.

de un período de recogida de 30 minutos y se considerarán “puntuales”. Por ejemplo, si su período de recogida es de las 9:00 a.m. a las 9:30 a.m., el vehículo puede llegar en cualquier momento entre las 9:00 a.m. y las 9:30 a.m. Por favor esté preparado para abordar el vehículo de inmediato. Así nos ayudará a garantizar un mejor servicio que beneficie a todos los pasajeros.

Vehículos de MTS Access con retraso

Si su vehículo de MTS Access no llega en el período de 30 minutos, llame a MTS Access al (888) 517-9627 para confirmar el estatus de su traslado. Informe al despachador que quiere confirmar el estatus de un traslado programado, o inicie sesión en EZ Access de MTS o inicie sesión en MTS EZ Access para verificar el estado de su viaje.

Traslados omitidos

Si un pasajero no aborda su traslado de regreso, MTS no garantiza que podrá ofrecer un traslado de regreso alternativo. En MTS haremos nuestro mayor esfuerzo para ofrecerle un traslado de regreso alternativo. Recuerde que si hay un traslado disponible, no hay garantía alguna respecto a la velocidad con la que llegará. En caso de que se lleve a cabo un traslado por error de MTS, MTS enviará un vehículo a recoger al pasajero lo antes posible.

Cambios en el destino

Si un pasajero desea cambiar su destino cuando está a bordo del vehículo de MTS Access, debe llamar a la oficina de reservaciones de MTS Access. Los cambios de destino solamente pueden ser autorizados por la oficina de reservaciones de MTS Access. Si un pasajero ya no desea ir al destino que reservó originalmente y no es posible programar o aprobar el nuevo destino, se le indicará al conductor que devuelva al pasajero al lugar de origen de su traslado.

Notificaciones automatizadas

Access utiliza un sistema de notificaciones automatizadas que llama a los pasajeros para darles información importante como: notificación el día anterior al traslado, notificación el día del traslado, notificación de llegada inminente, inasistencias, traslados cancelados y notificaciones de reservación de traslados.

Código de conducta del pasajero

MTS Access puede excluir a los pasajeros de nuestros servicios si cometen actos violentos, que alteren gravemente el orden o que sean ilegales, o si representan una amenaza directa para la salud o la seguridad de ellos mismos o de otras personas. En el momento del incidente, el pasajero será devuelto a su lugar de origen o se llamará a la policía a la escena, a criterio de la gerencia de MTS.

Sus derechos civiles - Política referente al Título VI

MTS garantiza que ninguna persona será excluida de participar en ningún programa o actividad de la agencia, ni se le negarán los beneficios de los mismos, ni será sujeto a ningún otro tipo de discriminación por motivos de raza, color de piel o país de origen. Para solicitar más información acerca de las obligaciones de no discriminación de MTS, o para presentar una queja en contra de MTS, escriba a: MTS Deputy General Counsel, 1255 Imperial Ave., Suite 1000, San Diego, 92101, envíe un correo electrónico a TitleVIComplaints@sdmts.com o visite sdmts.com.

Hay formatos alternativos disponibles si los solicita. Llame al: (619) 231-1466