



Guía de pasajeros de servicio de ruta fija (línea Huskie)

A partir del 01 de enero de 2021

Actualizado: 07.01.2022

Política de conducta de pasajeros de la ciudad de DeKalb

La Ciudad de DeKalb supervisa los servicios de autobuses de ruta fija y paratransito dentro del Área Urbanizada de DeKalb a través del contrato de proveedor de tránsito de la Ciudad con Transdev Services Inc. La seguridad de todos los pasajeros y operadores de transporte público es de suma preocupación para la ciudad de DeKalb y Transdev Services Inc. Cada miembro del público que viaja tiene la obligación de contribuir a la seguridad de los demás que viajan en el autobús absteniéndose de comportamientos inapropiados y gravemente perturbadores en las marquesinas, paradas e instalaciones de tránsito de los autobuses.

Con este fin, se espera un estándar de conducta de cada cliente que utilice el servicio de transporte público de la Ciudad de DeKalb. Cada vez que se exhibe un comportamiento inapropiado en las propiedades de tránsito, la(s) persona(s) puede(n) perder el privilegio de usar los servicios e instalaciones de transporte público de la Ciudad. El comportamiento gravemente perturbador, inapropiado o los incidentes recurrentes resultarán en la pérdida inmediata de los privilegios de conducción. Para los clientes de trece años o menos, se contactará a los padres o tutores en caso de que el cliente no cumpla con las políticas de conducta de los pasajeros.

Reglas del paseo

- No se permite fumar ni vapear en el autobús
- No se permiten recipientes abiertos de alimentos o bebidas en el autobús
- No traiga más paquetes de los que puede llevar en un solo viaje
- No se permiten armas de ningún tipo
- No se permite estar parado en la parte delantera del autobús cerca del asiento del conductor
- No se permiten baterías del arge, latas de gasolina, tanques de propano y tanques de oxígeno (excepto para uso médico)
- No loud, lenguaje ofensivo, vulgar no es aceptable
- No se permite el juego excesivo o bruscamente
- Se requieren zapatos y camisas para viajar en el autobús
- Mantenga el pasillo libre de carritos, cochecitos y paquetes grandes
- Audífonos necesarios para dispositivos de audio
- Evite largas conversaciones con el conductor
- No utilizar los vehículos como menores si están desatendidos, independientemente de la edad, que no puedan pagar una tarifa, naveguen solos por el sistema y tengan o conozcan la información de contacto de sus padres o tutores. Cualquier niño que no

pueda cumplir con estos requisitos debe ir siempre acompañado por una persona responsable que tenga al menos 14 años de edad o más.

- Respetar a los demás que viajan en el autobús contigo

Comportamiento inapropiado

- El comportamiento inapropiado es una conducta que no demuestra respeto por los derechos y la dignidad de los demás. Interfiere con el funcionamiento ordenado de los servicios de tránsito; daños a la propiedad pública; es disruptivo; o viole las reglas de viaje en autobús, incluyendo, pero no se limita a lo siguiente:

- **Blasfemias**
- **Negativa a compartir asiento con otro pasajero**
- **Música alta**
- **Distraer al operador**
- **Empujar al subir al vehículo de tránsito**
- **Grave perturbación**

Comportamiento perturbador grave es una conducta que es violenta, ilegal o que pone en peligro la salud o la seguridad de los demás. Dicho comportamiento incluye, pero no se limita a lo siguiente:

- Amenazas
- Abuso físico o verbal
- Acoso ilegal, incluido el comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado que tenga implicaciones sexuales o raciales
- Posesión de un arma en o alrededor de instalaciones o vehículos de tránsito
- Dañar o destruir las instalaciones de tránsito o la propiedad personal de otro pasajero u operador de tránsito
- Beber bebidas alcohólicas
- Posesión o uso de drogas ilegales
- Fumar de cualquier tipo, incluidos los dispositivos electrónicos
- Trato descortés a los pasajeros u operadores de tránsito
- Fluidos corporales liberados por el pasajero, la ropa o el dispositivo de movilidad.

Los pasajeros perturbadores, como se describió anteriormente, deben manejarse con cuidado para proteger la seguridad de los otros pasajeros y el conductor y mantener las operaciones seguras del sistema de tránsito. Los empleados de Transdev deben tener cuidado para ayudar a garantizar que la resolución de la situación no haga que la experiencia sea aún más perjudicial para otros pasajeros. El operador del autobús debe solicitar asistencia policial y/o de supervisión cuando la situación lo amerite. La Ciudad y Transdev se reservan el derecho de rechazar inmediatamente el servicio de paratransito a una persona cuando sea necesario para proteger la salud y la seguridad de otros clientes o empleados.

Otras cuestiones relacionadas con la conducta de los pasajeros:

El olor corporal, los perfumes u otros problemas de higiene física pueden perturbar la comodidad razonable de otros clientes. Los clientes deben ser considerados con los demás con respecto a las condiciones establecidas anteriormente. Además, un operador puede solicitar instrucciones al despacho y/o a un supervisor para que se notifique a los clientes para corregir cualquier problema de higiene. Aunque no es un incidente que pueda causar una suspensión del servicio, todos los clientes tienen la obligación de considerar la comodidad razonable de otros clientes.

La conducta que se determina que se debe a una discapacidad del cliente puede no resultar en una suspensión. Sin embargo, tras la evaluación, se puede determinar que el pasajero puede calificar para viajar con un asistente de cuidado personal (PCA) proporcionado por sí mismo.

Las regulaciones federales estipulan:

No es discriminación bajo esta parte que una entidad se niegue a proporcionar servicio a una persona con discapacidades porque esa persona se involucra en una conducta violenta, gravemente perturbadora o ilegal. Sin embargo, una entidad no rechazará el servicio a una persona con discapacidades únicamente porque la discapacidad de la persona resulte en apariencia o comportamiento involuntario que pueda ofender, molestar o incomodar a los empleados u otras personas.

Esta política se desarrolla en parte de acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades. La determinación de si un individuo representa una amenaza directa para la salud o la seguridad de los demás se hará sobre una evaluación individualizada. En cualquier caso, se utilizará una serie de consecuencias para abordar las violaciones de esta política.

La ciudad de DeKalb cumple con las leyes existentes que rigen la exposición de las personas a peligros biológicos humanos y otros peligros relacionados con la salud. Este es un problema grave para la ciudad de DeKalb y Transdev, ya que muchos de nuestros clientes se encuentran en una categoría de alto riesgo debido a la edad y / o la disminución del sistema inmunológico.

Con el fin de proteger a los operadores de Transdev, así como a nuestros clientes, Transdev denegará el transporte a cualquier persona que tenga evidencia visible de cualquier herida o llaga abierta o supurante. Una herida o llaga abierta puede incluir, entre otras, una abertura médicamente relacionada que crea fugas o descarga de fluidos corporales o una lesión que causa una ruptura externa en el tejido corporal. A los padres o tutores con bebés y niños pequeños menores de tres años no se les negará el transporte. Sin embargo, se espera que usted atienda tales problemas, antes de abordar cualquier vehículo Transdev si es posible.

Los pasajeros gravemente perturbadores serán manejados de la siguiente manera:

- Después del primer incidente de comportamiento perturbador grave, un miembro del personal de administración de Transdev, la ciudad de DeKalb o el departamento de policía local pueden emitir una advertencia por escrito al pasajero. Además, después del primer, segundo o tercer incidente de comportamiento inapropiado, una advertencia podría incluir una posible suspensión del servicio o la terminación del servicio para el pasajero por y sobre cualquier incidente perturbador futuro por parte del pasajero.
- Los operadores, supervisores, personal de seguridad y gestión de Transdev pueden denegar el servicio a una persona o personas cuando su presencia presenta una situación insegura para cualquier persona en un vehículo Transdev o la operación segura del sistema de tránsito.
- Después del segundo incidente documentado por la gerencia de Transdev, *la ciudad de DeKalb o el departamento de policía local*, resultará en una suspensión del servicio. Los pasajeros que reciban una advertencia por escrito de cualquier tipo de Transdev o *de la ciudad de DeKalb pueden*, dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de la advertencia por escrito, presentar una respuesta por escrito a Transdev y solicitar, por escrito, reunirse con el Gerente General para discutir y revisar el incidente. El Gerente General se reunirá con el pasajero al recibir oportunamente una solicitud por escrito.

Se entiende que cada situación que involucra a un pasajero perturbador implica un conjunto único de hechos y circunstancias y el seguimiento, si lo hay, se basará en una revisión de estos factores. Se hará todo lo posible para mitigar las circunstancias cuando sea posible. Cabe señalar que, en circunstancias graves, la suspensión o terminación de los servicios puede emitirse inmediatamente o después del primer o segundo incidente.

SUSPENSIÓN/TERMINACIÓN DEL SERVICIO En caso de que se emita una suspensión o terminación del servicio; la duración se determinará en función de la gravedad de la situación y la probabilidad o probabilidad de una recurrencia. Si se puede obtener una dirección postal para la persona a la que se le niega el servicio, se enviará una "Carta de suspensión / terminación" que documente las razones y las condiciones de la denegación del servicio, e incluirá el derecho de la persona a apelar, si corresponde, y los requisitos para presentar una apelación.

APELACIÓN

Un pasajero al que se le haya emitido una suspensión o terminación del servicio puede apelar la denegación de servicio a la Ciudad de DeKalb presentando una solicitud por escrito para una apelación. La solicitud por escrito debe ser recibida por la Ciudad de DeKalb dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de la Carta de Suspensión /Terminación. Al recibir la solicitud de apelación, el Gerente de Tránsito de la Ciudad programará una audiencia de apelación con el individuo lo antes posible. Se hará todo lo posible para programar la audiencia dentro de un período de dos semanas a partir de la recepción de la solicitud. Al concluir la audiencia de apelación, el Gerente de Tránsito emitirá una decisión sobre la apelación dentro de los siete (7) días.

Proceso de Apelaciones de Suspensión

Si desea apelar la decisión, por favor escriba una carta a:

Transit Manager
City of DeKalb
1216 Market St.
DeKalb, IL 60115