



Guía del pasajero de Rio Metro

Políticas vigentes desde: Septiembre de 2022
Nuestras políticas y procedimientos pueden cambiar.

Si le gustaría tener este documento en un formato alternativo, comuníquese con el servicio de atención al cliente de Rio Metro:
1.866.795.7245 o 1-505.245.7245

Rio Metro es una entidad pública local que facilita servicios públicos de autobuses y respuesta a la demanda.

Contenido

Bienvenido a Rio Metro Regional Transit District (Rio Metro)	4
Lo que somos Lo que no somos	
Comenzar	6
¿Cuáles son los requisitos de idoneidad?	
Servicio del día siguiente	
Hora de recogida	
Recogida	
Tiempo de espera	
Ausencia del pasajero	
Cancelación de un viaje	
Viaje con niños	
Planificación de su viaje	9
Cómo programar su viaje	
Viaje de suscripción	
Pago del viaje	
Servicio en Río Rancho	
Servicio en el condado de Valencia	
Día del viaje	16
¿A quién y qué puede llevar en el vehículo?	
Qué no puede llevar en el vehículo	
Espera del vehículo	
Ascenso al vehículo	
Durante el viaje: Código de conducta:	
Otra información importante	21
Llamada y puesta en espera	
Cambio de viaje	
Viajes para dejar algo o recoger algo	
Tamaño de su aparato de movilidad	
Cambio del dispositivo de movilidad	

Si necesita que le enviemos la información en un formato diferente

Si cambia su nombre, dirección o número telefónico

Objetos perdidos

Alertas de pasajero

Boletín electrónico de Rio Metro

Solicitudes de modificación razonable

Preguntas frecuentes

Mejorar Rio Metro 27

Sugerencias

Presentar una queja

Presentar un reconocimiento

Reuniones públicas

Otras opciones de transporte 30

Título VI/No discriminación 31

Bienvenido a Rio Metro Regional Transit District (Rio Metro)

Declaración de objetivos fundamentales

Para brindar servicios de transporte seguros, accesibles, eficientes e innovadores para el beneficio de nuestras diversas comunidades locales y la economía regional. Nos esmeramos en brindar servicios que sean responsables por las necesidades públicas, asequibles, convenientes, confiables y que brinden una atmósfera segura y protegida para nuestros pasajeros y empleados.

Para disfrutar del servicio Rio Metro Demand Response, es importante aprender a usar nuestro sistema. Esta guía explicará cómo hacer lo siguiente:

- > Programar (y, si es necesario, cancelar) su viaje
- > Esperar su viaje
- > Hacer lo posible para que su viaje sea placentero

Primero, quisiéramos contarle qué es y qué no es Rio Metro.

Lo que somos

Transporte público: Rio Metro Demand Response es un medio de transporte público. Ofrecemos un servicio de viaje compartido al público general* (*solo para el condado de Valencia), las personas mayores de edad y las personas con discapacidades que, por su discapacidad, no pueden utilizar el servicio de autobuses común.

Probablemente no vaya directamente a su destino, porque es posible que antes haya que recoger o dejar a otros pasajeros. En ese aspecto, somos como el servicio de viaje compartido de un aeropuerto.

Nuestra área de servicio: Rio Metro ofrece sus servicios en la ciudad de Río Rancho y en el condado de Valencia. Si sus ubicaciones de partida y destino están dentro del área de servicio,

Rio Metro puede llevarlo a donde quiera.
Puede pedir una cita para que lo recojamos y dejemos a la orilla de la banqueta de casi cualquier ubicación que elija dentro del área de servicio.

Le damos independencia: Rio Metro le ayuda a llegar de forma independiente a donde sea que necesite ir:

- > A una cita con el médico
- > A una clase
- > A su trabajo pago o voluntario
- > A un lugar de culto
- > A una tienda
- > A ver una película

Y le ayudamos a conectarse con cualquier otro lugar al que quiera ir...

- > Rail Runner
- > ABQ RIDE

Tenga en cuenta que, según la ley federal (la Ley para Estadounidenses con Discapacidades) todos los destinos deben tratarse por igual. Por ejemplo, una persona que necesite ir al médico no puede ser recogida antes o tener un viaje más rápido que una persona que quiere ver una película.

Servicio telefónico de atención al cliente de Rio

Metro: Rio Metro tiene un servicio telefónico de atención al cliente con dos funciones principales:

- > El servicio de atención al cliente de Rio Metro puede ayudarle a presentar quejas, responder preguntas sobre el servicio, brindar información sobre otras opciones de transporte y otras necesidades de servicio de atención al cliente. Llame al **1.505.245.7245**

Los pasajeros que necesiten asistencia inmediata con problemas de servicio urgentes deberán comunicarse con la división correspondiente de Rio Metro llamando a los números a continuación:

Río Rancho	505.404.2063
Condado de Valencia	505.352.3595

Lo que no somos

No somos como un taxi privado.

No somos un servicio de transporte médico ni un cuidador.

Los pasajeros deben hacer su reserva con un mínimo de un día de antelación antes de las 12 del mediodía, y hasta con dos semanas de antelación. Es posible que comparta su viaje con otros pasajeros de Rio Metro.

El servicio Rio Metro Demand Response no es un autobús. El autobús tiene una ruta fija y no es necesario programar un viaje con antelación. Viajar en autobús le da más flexibilidad, porque no tiene que hacer una reserva con un día de antelación.

Cómo viajar

Comenzar

¿Cuáles son los requisitos de idoneidad?

Río Rancho: las personas mayores de 62 años y las personas con discapacidades mayores de 18 años como lo define la sección 37.123(e), del título 49 de Ley de Servicios de Transporte para Personas con Discapacidades califican para la tarifa reducida. Los menores de hasta 17 años pueden viajar con pasajeros idóneos.

Condado de Valencia: todos los pasajeros son bienvenidos. Los menores de 9 años deben estar acompañados por un tutor. Las personas mayores de 62 años y las personas con discapacidades, como lo define la sección 37.123(e), del título 49 de Ley de Servicios de Transporte para Personas con Discapacidades, califican para una tarifa reducida.

Servicio del día siguiente: Debe programar su viaje con un mínimo de un día de antelación antes de las 12 del

mediodía, y hasta con dos semanas de antelación. Es posible que comparta su viaje con otros pasajeros de Rio Metro.

Si quiere hacer un viaje mañana, debe llamar para reservarlo hoy o tan pronto como sepa que hará un viaje. Puede programar de uno a seis viajes por llamada.

¡Llame al número de reserva el día antes de necesitar el viaje o tan pronto como sepa que necesitará un viaje!

Hora de recogida: Rio Metro tiene un intervalo de recogida de 15 minutos. Esto significa que se considera que un vehículo llegó a tiempo si llega hasta 15 minutos antes o después de la hora de recogida programada. Por ejemplo, si la recogida es a las 11 a. m., el vehículo puede llegar en cualquier momento entre las 10:45 a. m. y las 11:15 a. m. y aún considerarse “a tiempo”.

Si se encuentra en un lugar que no es su casa, su autobús llegará a esa ubicación a la hora de recogida programada.

Recogida: Rio Metro Demand Response es un servicio de acera a acera (condado de Valencia) o de puerta a puerta (Río Rancho). “De acera a acera” significa que el conductor no puede salir del vehículo para ir a su puerta o entrar a su edificio. En la mayoría de los casos, nuestros vehículos no podrán entrar en entradas para autos, comunidades cerradas* (*en Río Rancho, entrarán a comunidades cerradas) o edificios cerrados. Si necesita ayuda para llegar a la acera, prepárese para recibir ayuda de un asistente de cuidado personal, amigo o familiar.

Nuestros vehículos solo entrarán a calzadas públicas si son lo suficientemente anchas para conducir con seguridad. Debe hacer suficiente espacio para que nuestros vehículos más grandes salgan sin dar marcha atrás. Si no está seguro de si podremos llegar a una

ubicación en específico, comuníquese con la división correspondiente de Rio Metro con los números a continuación:

Río Rancho	505.404.2063
Condado de Valencia	505.352.3595

Tiempo de espera:

En su residencia: Si el autobús llega 15 minutos antes de la hora de recogida programada, esperará 5 minutos para que usted suba antes de seguir a su siguiente parada.

Fuera de su residencia: El conductor solo esperará 5 minutos para que usted llegue a esa ubicación. Si el conductor llega temprano, la espera de cinco minutos comenzará a la hora de recogida programada.

Es su responsabilidad estar en la acera o en la puerta cuando el vehículo llegue.

“Ausencia del pasajero”: Cuando los pasajeros no se presentan a sus viajes programados, se pierden tiempo y recursos públicos valiosos que podrían haber ayudado a otros pasajeros a llegar a destino. Si está ausente, recibirá un aviso por escrito. Si un pasajero tiene tres (3) o más ausencias y esas ausencias exceden el 10 % de sus viajes programados en cualquier periodo de un mes, es posible se le suspenda el servicio de Rio Metro Demand Response.

Las siguientes situaciones se consideran ausencias:

- > Cancelar un viaje menos de dos horas antes de la hora de recogida programada.
- > No estar en la acera o en la puerta dentro de cinco (5) minutos después de la llegada del conductor (suponiendo que el conductor llegue a la ubicación de recogida a la hora de la reserva o después).

La siguiente situación NO se considera una ausencia:

- > El conductor llega después del intervalo de recogida de 15 minutos y usted llama para cancelar el viaje.

Si no fue culpa suya el no presentarse o cancelar a tiempo, puede llamar a la división de Rio Metro correspondiente para explicar lo sucedido. También tiene el derecho a apelar o disputar cualquier decisión sobre las ausencias.

Cancelación de un viaje: Si no puede hacer un viaje que programó, llame al número de reserva lo antes posible para cancelar el viaje. Es posible que deba darle al encargado de las reservas lo siguiente:

- > Nombre
- > Dirección
- > Hora de recogida programada

Si cancela menos de dos horas antes de la hora de recogida programada, es posible que se le considere ausente.

Viaje con niños: Los niños pueden ser idóneos para Rio Metro. Si su hijo utiliza Rio Metro y tiene menos de 9 años* (*solo en el condado de Valencia), un adulto o un asistente personal puede acompañarlo. Todos los pasajeros idóneos deben pagar la tarifa sin importar su edad. Los asistentes personales viajan gratis. Al programar un viaje, recuerde informar al encargado de las reservas que el niño viajará con un asistente.

Los niños menores de nueve años que programaron el viaje con un pasajero idóneo viajan gratis (solo en el condado de Valencia). Los niños mayores deben pagar la tarifa si viajan como invitados con un pasajero idóneo.

Los niños deben viajar con el cinturón de seguridad en un asiento elevador o de seguridad hasta que midan al menos 4', 9". Lo exige la ley. Rio Metro no provee asientos elevadores ni de seguridad.

Planificación de su viaje

Cómo programar su viaje

Recuerde llamar al número de reserva el día anterior o hasta dos semanas antes de necesitar el viaje. Las líneas telefónicas de reserva de cada división de Rio Metro se

enumeran a continuación. Para ver los horarios de funcionamiento de cada división, consulte la páginas 14-15.

Río Rancho	505.404.2063
Condado de Valencia	505.352.3595

Cuando llame para pedir un viaje, tenga lo siguiente listo para el encargado de reservas:

- 1) Su nombre.
 - 2) La fecha del viaje.
 - 3) La dirección de recogida (debe ser la ciudad exacta, la calle y las calles perpendiculares).
 - 4) La dirección de destino (debe ser la ciudad exacta, la calle y las calles perpendiculares).
 - 5) La hora a la que le gustaría que lo **recogiéramos** en la dirección de recogida (por ejemplo, en su casa) o la **hora más temprana** en que podemos recogerlo en la dirección de recogida (por ejemplo, en el trabajo) o la hora en la que quisiera **llegar a** su destino (por ejemplo, un consultorio médico). Puede no pedir una hora de recogida y una hora de llegada. Puede elegir una o la otra.
 - 6) Debe programar su viaje de regreso para la hora más tardía a la que cree que podrá viajar. Siempre debe pedir un viaje de regreso. La programación de los viajes de regreso no es automática.
 - 7) Si viajará con un aparato de movilidad o un animal de servicio.
 - 8) Cuántas personas viajarán (incluido un asistente personal o invitados), y si alguna de las otras personas usará un aparato de movilidad o un animal de servicio. Si el pasajero es un niño menor de nueve años, un adulto o un asistente personal debe viajar con él. Los asistentes y los acompañantes deben tener las mismas ubicaciones de recogida y destino que el pasajero.
- Antes de completar la llamada, confirme los detalles del viaje. También debería tener un bolígrafo o un lápiz a mano para escribir el nombre del encargado de reservas y la fecha y hora de recogida.

Viaje de suscripción

Si necesita una serie de viajes por un período extendido en el mismo día o los mismos días de la semana, a la misma hora de recogida y en la misma dirección de recogida/destino, puede pedir un viaje de suscripción. Los clientes a los que se les otorga un servicio de suscripción pueden disfrutar la ventaja de que sus viajes se programen automáticamente sin tener que llamar con antelación para programarlos.

Reserva del viaje de suscripción: Intente llamar al número de reserva al menos dos semanas antes de su viaje de suscripción.

Cambio del viaje de suscripción: Si necesita hacer un cambio único a su viaje de suscripción, necesitará cancelar el viaje y programar la nueva fecha y hora con el sistema de reserva común. Esto debe hacerse con antelación.

Cancelación del viaje de suscripción: Si debe cancelar el viaje de suscripción, llame al número de reserva dos horas antes de la recogida programada. De otro modo, se lo registrará como ausente.

Puede cancelar un viaje de suscripción hasta 30 veces consecutivas. Una vez que alcance la 31.^a cancelación, la suscripción para ese viaje se cancelará permanentemente. Una vez que se pierde un viaje de suscripción, cualquier solicitud futura de viajes de suscripción se trata como nueva.

Número limitado de viajes de suscripción: Como Rio Metro tiene un número limitado de viajes de suscripción disponibles en cualquier momento dado, es posible que no podamos aprobar su solicitud. En ese caso, su viaje de suscripción para ese día pasará a la lista de espera. Aún puede hacer una reserva común para el día siguiente para ese viaje mientras espera la aprobación de su viaje de suscripción.

Ausencias en el servicio de viaje de suscripción: Debido a la demanda alta y la disponibilidad limitada del servicio de

suscripción, los clientes que muestren un patrón o un hábito de ausencias o cancelaciones tardías perderán su viaje de suscripción. Consulte la política de ausencias, cancelaciones tardías y cancelaciones de la página 23 a la 26.

Sanciones por exceso de ausencias en el servicio de viaje de suscripción: Los clientes con el servicio de viaje de suscripción seguirán la misma política de ausencias y cancelaciones tardías que los clientes de Rio Metro que programan viajes individuales. Consulte la política de ausencias, cancelaciones tardías y cancelaciones de la página 23 a la 26.

Otras normas para los viajes de suscripción:

- > Debe reservar los viajes por al menos seis semanas consecutivas.
- > Si necesita una serie de viajes en días diferentes de la semana, la hora de recogida no tiene que ser la misma. Por ejemplo, puede pedir que lo recojan a las 7 a. m. los lunes, y a las 8 a. m. los miércoles.
- > Los viajes de suscripción se cancelarán automáticamente en las siguientes fechas:

Año Nuevo	Día de los Veteranos
Día de Martin Luther King Jr.	Día de Acción de Gracias
Día de los Caídos	Día después de Acción de Gracias
Día de la Independencia	Navidad
Día del Trabajo	

Pago del viaje:

Los clientes deben pagar la tarifa al subir al vehículo. La tarifa exacta puede pagarse presentando un pase de Rio Metro o con dinero en efectivo. A los clientes que no paguen la tarifa correspondiente **no se los transportará** y se los marcará como ausentes. Consulte las páginas de la 23 a la 26 para ver la política de ausencias, cancelaciones tardías y cancelaciones de Rio Metro.

Puede ver las tarifas actuales en línea en:

<https://www.riometro.org/228/Bus-Fares>

Efectivo: Puede pagar en efectivo, pero solo con el cambio justo (los conductores no tienen cambio).

Pases: Los pases prepagos de Rio Metro comprados previamente se pueden utilizar a bordo.

Pases de Rail Runner: Los pasajeros con un pase de Rail Runner válido de ida, diario, mensual o anual pueden transferirse gratis a autobuses de respuesta a la demanda, suburbanos o de ruta fija solo en estaciones de Rail Runner.

Para comprar pases de Rio Metro mensuales o de 10 viajes en persona, visite una de las siguientes oficinas:

Oficina de Río Rancho 1804 Idalia Road NE Rio Rancho, NM 87124 505.404.2063 De lunes a viernes de 8 a.m. a 4 p.m.	<i>> efectivo, cheque o giro postal > se requiere una id. con foto para los cheques > cerrado en feriados federales</i>
Oficina del condado de Valencia 101 Courthouse Road Los Lunas, NM 87031 505.352.3595 De lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.	<i>> efectivo, cheque o giro postal > se requiere una id. con foto para los cheques > cerrado en feriados federales</i>

Servicio en Río Rancho

Río Metro tiene horarios para efectuar reservas telefónicas y servicio para los viajes en la ciudad de Río Rancho.

Horarios para efectuar reservas telefónicas de Río Rancho:

De lunes a viernes

De 7 a. m. a 3:30 p. m.

505.404.2063

Horarios del servicio de transporte de Río Rancho:

De lunes a viernes

De 7:30 a. m. a 3 p. m.

Horarios de servicio en feriados de Río Rancho:

Año Nuevo	No hay servicio
Día de Martin Luther King Jr.	No hay servicio
Día de los Presidentes	Servicio normal
Día de los Caídos	No hay servicio
Día de la Liberación	Servicio normal
Día de la Independencia	No hay servicio
Día del Trabajo	No hay servicio
Día de los Pueblos Indígenas	Servicio normal
Día de los Veteranos	No hay servicio
Día de Acción de Gracias	No hay servicio
Día después de Acción de Gracias	No hay servicio
Navidad	No hay servicio

Tarifas:

	<u>Completa</u>	<u>Reducida</u>
Tarifa de ida	\$1.00	\$0.50
Pase de 10 viajes	\$10.00	\$5.00
Pase mensual	\$30.00	\$15.00

Los militares en servicio activo y los veteranos viajan gratis cuando presentan:

- Tarjeta médica VHIC o VA o identificación de veterano (tarjeta VIC)
- Licencia de conducir con una designación de veterano
- Identificación militar de servicio activo y dependiente del Departamento de Defensa
- Freedom Pass de NMRX

Área de servicio:

Límites de la ciudad de Río Rancho. El Demand Response de Río Rancho también lleva pasajeros registrados al área de Cottonwood Mall y a Albuquerque para citas médicas.

Servicio en el condado de Valencia

Rio Metro tiene horarios para efectuar reservas telefónicas y servicio para viajes dentro del condado de Valencia.

Horarios para efectuar reservas telefónicas del condado de Valencia:

De lunes a viernes

De 8 a. m. a 5 p. m.

505.352.3595

Horarios del servicio de transporte del condado de Valencia:

De lunes a viernes

De 4:30 a. m. a 8:30 p. m.

Los viajes para los lunes deben programarse antes de las 12 del mediodía del viernes de la semana anterior.

Horarios de servicio en feriados del condado de Valencia:

Año Nuevo	No hay servicio
Día de Martin Luther King Jr.	No hay servicio
Día de los Presidentes	Servicio normal
Día de los Caídos	No hay servicio
Día de la Liberación	Servicio normal
Día de la Independencia	No hay servicio
Día del Trabajo	No hay servicio
Día de los Pueblos Indígenas	Servicio normal
Día de los Veteranos	No hay servicio
Día de Acción de Gracias	No hay servicio
Día después de Acción de Gracias	No hay servicio
Navidad	No hay servicio

Tarifas:

	<u>Completa</u>	<u>Reducida</u>
Tarifa de ida	\$1.00	\$0.50
Pase de 10 viajes	\$10.00	\$5.00
Pase mensual	\$30.00	\$15.00

Los militares en servicio activo y los veteranos viajan gratis cuando presentan:

- Tarjeta médica VHIC o VA o identificación de veterano (tarjeta VIC)
- Licencia de conducir con una designación de veterano
- Identificación militar de servicio activo y dependiente del Departamento de Defensa
- Freedom Pass de NMRX

Los autobuses de Rio Metro que se conectan con una estación de Rail Runner GRATIS cuando usted le muestra al conductor su pase de Rail Runner móvil impreso de ida, diario, mensual o anual. Viaja GRATIS en los autobuses de Rio Metro que conectan con una estación de Rail Runner cuando muestra al conductor su pase válido de Rail Runner móvil impreso de ida, diario, mensual o anual.

Día del viaje

¿A quién y qué puede llevar en el vehículo?

- > Un animal de servicio.
- > Un asistente personal atención médica (PCA). Si necesita que un PCA viaje con usted, el PCA viaja gratis.
- > Sus invitados (si se programó que uno viaje con usted). Sus invitados deben pagar la misma tarifa que usted*. (*solo en Valencia)
- > Un número limitado de paquetes: el equivalente de seis bolsas de plástico, con un peso total de no más de 25 libras. Debe poder controlar sus paquetes cuando viaja.
- > Se permite que los pasajeros dependientes lleven consigo una (1) botella de oxígeno. Es obligatorio que los pasajeros controlen su botella de oxígeno por sí mismos; si se necesita ayuda, se recomienda que el pasajero lleve a alguien que los ayude.

Qué no puede llevar en el vehículo

- > Materiales peligrosos, incluidas armas de cualquier tipo, explosivos, líquidos corrosivos y materiales inflamables.
- > Bebidas alcohólicas abiertas o drogas ilegales.
- > Paquetes que no pueda controlar durante el viaje.
- > Paquetes que sean más grandes que el equivalente de seis bolsas de plástico o que pesen más que 25 libras en total.
- > Una mascota que no sea un animal de servicio.

Espera del vehículo

Río Rancho: Es un servicio de puerta a puerta, por lo que el conductor podrá salir del vehículo para ayudar a los pasajeros a ir desde la puerta al autobús.

Condado de Valencia: Es un servicio de acera a acera, por lo que el conductor no saldrá del vehículo para entrar a un edificio ni se acercará siquiera a la puerta de entrada. Debe estar en la acera para que lo recojan. Si necesita ayuda para llegar allí, se recomienda que tenga un asistente personal de atención médica, un familiar o un amigo disponible para que lo ayude. Si no tiene a nadie que lo ayude a llegar a la acera, cuando haga su reserva puede solicitar una modificación razonable.

Puede obtener más información sobre la modificación razonable en la páginas 22-23 o en línea en:

<https://www.riometro.org/314/Reasonable-Modification>

Si ha esperado 15 minutos después de su hora de recogida y el vehículo no ha venido:

- 1) Llame de nuevo al número de reserva:
- 2) Pregúntele al encargado de reservas cuál es la hora de llegada estimada y el número del vehículo que vendrá a recogerlo.

Si el vehículo aún no ha venido a la hora de llegada estimada que dio el encargado de reservas:

Llame al número con el que hizo la reserva:

Río Rancho	505.404.2063
Condado de Valencia	505.352.3595

**Si tiene una emergencia médica, llame al 911.
No llame a Río Metro.**

Ascenso al vehículo

Tarifas: Debe pagar la tarifa exacta en efectivo o con el pase de Río Metro antes de subir. El conductor no tiene cambio.

Ayuda del conductor: Usted es responsable de llegar al vehículo, subir y bajar de él. Los conductores ofrecerán ayuda a los pasajeros para subir y bajar del vehículo y para usar las amarras. Sin embargo, no lo alzarán ni lo cargarán. Si necesita ayuda que no brindamos, se recomienda que lleve a alguien para que lo ayude o que se asegure de que haya alguien disponible en la ubicación de recogida o destino para ayudarlo. Si no tiene a nadie que lo ayude, cuando haga su reserva puede solicitar una modificación razonable.

Puede obtener más información sobre la modificación razonable en la páginas 22-23 o en línea en:

<https://www.riometro.org/314/Reasonable-Modification>

Rampas y elevadores: Todos los vehículos de Rio Metro tienen rampas o elevadores. Puede subir mientras está en el elevador. Si se lo pide, el conductor subirá al elevador con usted para asegurarse de que usted esté seguro.

Cinturones de seguridad: Si hay cinturones de seguridad disponibles, úselos. El operador del transporte debe amarrar las sillas de ruedas/escúteres de movilidad antes de que el autobús pueda partir. Los pasajeros no pueden viajar en una silla de ruedas ni en un escúter de movilidad sin amarrar. Los pasajeros en sillas de ruedas o escúteres de movilidad deben usar cinturones de seguridad provistos por el fabricante de amarre de la silla de ruedas. Las sillas de ruedas eléctricas se apagarán mientras el elevador de sillas de ruedas asciende o desciende, para evitar caídas.

De pie: Los pasajeros que estén de pie deben colocarse detrás de la línea para las personas de pie y agarrarse firmemente al pasamanos para estar seguros mientras el autobús está en movimiento.

Butacas para automóviles: Los asientos para automóviles para niños son obligatorios para los niños menores de seis (6) años. Es su responsabilidad traer y usar el asiento para automóvil de forma adecuada.

Su asistente personal de atención médica e invitados: Su asistente personal de atención médica (PCA) viaja gratis. Si uno o más invitados vienen con usted, deben pagar la misma tarifa que usted* (*solo en el condado de Valencia). Usted es responsable de su PCA o invitado y también de cancelar el viaje de ellos al igual que el suyo. Los asistentes y los acompañantes deben tener las mismas ubicaciones de recogida y destino que el pasajero.

Niños menores de nueve años: Si su hijo utiliza Rio Metro y tiene menos de nueve (9) años, un adulto o un PCA debe viajar con él.

Durante el viaje: Código de conducta:

Rio Metro tiene las siguientes normas para que los viajes sean seguros y placenteros para todos los pasajeros y los conductores. Si incumple estas normas, se le puede suspender o prohibir que use los servicios de Rio Metro.

Atuendo: Se debe usar ropa apropiada (camisa, pantalones/*shorts* y zapatos).

Comer, beber y fumar: No se permite comer ni beber en los vehículos de Rio Metro. Todos los vehículos de Rio Metro tienen la norma de no fumar, que incluye los cigarrillos electrónicos (esto incluye el vapor que no es de humo).

Higiene personal: Los pasajeros deben mantener un nivel aceptable de aseo.

Botellas de oxígeno: A menos que se le conceda una aprobación especial antes de la fecha del viaje, solo se puede transportar una (1) botella de oxígeno por pasajero dependiente de oxígeno. Los pasajeros deben controlar su botella de oxígeno por sí mismos; si se necesita ayuda, se recomienda que el pasajero lleve a alguien que los ayude.

Radios, MP3, cintas y reproductores de CD: Se pueden usar equipos de sonido de cualquier tipo en los autobuses de Rio Metro solo si se los usa con auriculares. Esta norma no aplica a dispositivos de comunicación para personas con discapacidad auditiva o impedimentos del habla.

Animales de servicio: Le pedimos que sea considerado con los animales de servicio de los otros pasajeros. El dueño es responsable de la limpieza del animal. No se permite que los animales de servicio se sienten en los asientos del autobús, independientemente de si hay asientos libres. Se le pedirá al pasajero que abandone el vehículo si el animal se pone “agresivo”.

Problemas de comportamiento graves: Nunca se permite el siguiente comportamiento:

- > Lenguaje/comportamiento abusivo, obsceno o amenazante
- > Acoso sexual a los pasajeros, los conductores, los viajeros u otros empleados de Rio Metro
- > No pagar la tarifa deliberadamente
- > Viajar bajo la influencia del alcohol o las drogas ilegales
- > Viajar con armas de cualquier tipo
- > Viajar con materiales peligrosos, incluidos el combustible y los explosivos
- > Alterar o usar cualquier equipo de Rio Metro, lo que incluye, entre otros, el volante del vehículo, el ascensor hidráulico y la radio y la tableta del conductor, así como intentar quitar las amarras de las sillas de ruedas

Cualquier pasajero que agrede físicamente a otra persona o muestre un comportamiento ilegal o peligroso puede enfrentar la suspensión inmediata de Rio Metro y posiblemente un proceso penal.

Otras normas:

Cambiar la ubicación de destino: No se permite que el conductor cambie una ubicación de destino, a menos que reciba autorización del Despacho antes de llegar a destino.

Propinas para el conductor: No se permite que nuestros conductores acepten propinas. Si tuvo una buena experiencia, lo animamos a que lo informe al servicio de atención al cliente de Rio Metro.

**¡Usted es la clave de nuestro logro de seguridad en curso! Si nota alguna falla en la seguridad (incluido el amarre inadecuado) llámenos lo antes posible:
1.866.795.7245**

Otra información importante

Llamada y puesta en espera: Intentamos no dejarlo en espera, pero si está en espera, por favor no cuelgue. Lo atenderemos lo antes posible.

Cambio de viaje: Si quiere cambiar un viaje que ha programado, llame al número de reserva. Rio Metro no tiene la obligación de hacer cambios el día de su viaje, por lo que es mejor llamar en cuanto se dé cuenta de que debe hacer un cambio. Todos los cambios en los viajes están sujetos a la disponibilidad.

Viajes para dejar algo o recoger algo: Incluso si solo necesita dejar algo o recoger algo, el conductor no lo puede esperar. Necesita programar dos viajes por separado.

Tamaño de su aparato de movilidad: La flota de Rio Metro está diseñada con espacio para dispositivos de movilidad. Los dispositivos de movilidad/sillas de ruedas pueden transportarse siempre que el elevador, la rampa y el vehículo tenga espacio suficiente para ellos. Todos los dispositivos de seguridad/sillas de ruedas se amarrarán de forma adecuada durante el transporte. Los dispositivos de movilidad que generen un problema de seguridad legítimo **no se transportarán**. Los problemas de seguridad legítimos incluyen cualquier dispositivo que, por su diseño, exceda el espacio disponible para dispositivos de movilidad en el vehículo y presente un riesgo para la seguridad del usuario, el conductor u otros pasajeros mientras el vehículo está en movimiento.

Cambio del dispositivo de movilidad: Rio Metro registra si necesita un dispositivo de movilidad o no y el tipo de dispositivo de movilidad que usa cuando lo ingresamos por primera vez en nuestros registros para que empiece a usar nuestros servicios. Si ahora necesita un dispositivo de movilidad o necesita cambiarlo, debe comunicarse con la división correspondiente de Rio Metro y avisar. Esto es importante, porque el vehículo que enviamos para su viaje debe tener la capacidad para alojar su dispositivo de movilidad.

Si necesita que le enviemos la información en un formato diferente: Llame al servicio de atención al cliente de Rio Metro si

necesita información en letras grandes, cinta de audio, braille o formato electrónico o si sus necesidades han cambiado. **Servicio de atención al cliente: 1.866.795.7245**

Si cambia su nombre, dirección o número telefónico: Llame a la división correspondiente de Rio Metro si cambia su nombre, dirección particular, dirección postal o número telefónico. Esto ayudará a aclarar cualquier confusión acerca de dónde lo recogeremos.

Río Rancho	505.404.2063
Condado de Valencia	505.352.3595

Objetos perdidos: Si olvidó un artículo en un vehículo de Rio Metro, llame al número que usó para hacer su reserva. Es posible que se le pida que describa el artículo perdido y, si lo encontramos, puede recogerlo en la división correspondiente de Rio Metro programando un viaje para el día siguiente. Tenga en cuenta que Rio Metro no es responsable por los objetos perdidos o dañados. Los objetos perdidos se guardan por 60 días.

Alertas de pasajero: Cuando Rio Metro cambia una política o un procedimiento, creamos un aviso llamado alerta de pasajero. Está en cada vehículo y también en nuestro sitio web: *Riometro.org*. También puede registrarse en nuestro sitio web para recibir alertas de cambios por correo electrónico.

Boletín electrónico de Rio Metro: Para obtener la información general más reciente sobre Rio Metro, regístrese en el boletín electrónico mensual para obtener noticias y actualizaciones de NM Rail Runner Express y Rio Metro Regional Transit.

Solicitudes de modificación razonable

Una modificación razonable es una modificación de las políticas, las prácticas o los procedimientos de Rio Metro que un cliente solicita para poder usar el sistema de transporte de Rio Metro.

Para solicitar una modificación razonable de las políticas, las prácticas o los procedimientos actuales, como Beyond the Curb, llame al:

Para los servicios de trenes, comuníquese con el servicio de atención al cliente al 505.245.7245.

Para el servicio Dial-A-Ride en el condado de Sandoval, llame al 505.404.2063.

Para los servicios de transporte en el condado de Valencia, llame al 505.352.3595 y seleccione la opción 1.

Rio Metro puede denegar solicitudes de modificación cuando:

- > Conceder la solicitud alteraría drásticamente la naturaleza del servicio, los programas o las actividades de Rio Metro
- > Conceder la solicitud podría crear un riesgo directo para la salud o la seguridad del solicitante u otras personas
- > Se determina que el pasajero puede usar plenamente el servicio, los programas o las actividades de Rio Metro para el propósito deseado sin la modificación solicitada.
- > Conceder la solicitud crearía una carga financiera o administrativa excesiva

Política de ausencias y cancelaciones tardías de Rio Metro

Se puede suspender a un cliente si el número de ausencias o cancelaciones tardías excede el 10 % de sus viajes mensuales programados en general **Y** el número de ausencias o cancelaciones tardías es mayor a tres (3) en el mismo mes. Se puede emitir una carta de advertencia después de recibir una ausencia para recordarle la política al cliente e informarle que se pueden suspender sus privilegios de transporte.

Propósito: El propósito de la política de ausencias y cancelaciones tardías es:

- > Definir los horarios para programar o cancelar un viaje
- > Definir una ausencia
- > Definir una cancelación tardía
- > Especificar las sanciones que imponer por ausencias y cancelaciones tardías
- > Resumir el proceso de apelación de ausencias y cancelaciones tardías

Definición de una ausencia: Una ausencia se define como:

- > Un pasajero no cancela el viaje programado, no está disponible a la hora de recogida y en la ubicación acordada y ocurre todo lo siguiente:
- > Si un pasajero no paga la tarifa correspondiente, **no se lo transportará** y se lo marcará como ausente
- > El vehículo está en la ubicación de recogida en el intervalo de 30 minutos que se considera “a tiempo” (de 15 minutos antes a 15 minutos después de la hora de recogida programada)
- > El conductor ha esperado 5 minutos después de la hora de recogida programada o 5 minutos después de llegar a la ubicación de recogida
- > Un viaje no se considerará parte de un patrón o hábito de ausencias si el motivo por el que el pasajero no estaba disponible o no pudo avisar a Rio Metro a tiempo fue por circunstancias más allá del control del pasajero, como se menciona en 49 CFR 37.125(h)(1). ***Sin embargo, la responsabilidad de informar a Rio Metro de esos motivos corresponde al pasajero.***

Definición de cancelación tardía: Una cancelación tardía se define como:

- > Un pasajero cancela un viaje cuando el conductor llega a recogerlo
- > Un pasajero cancela un viaje dos (2) horas o menos antes de la hora de recogida programada del viaje.

Proceso de advertencias, sanciones y apelaciones

Primera ausencia o cancelación tardía en un mes calendario:

Medidas tomadas: Ninguna.

Segunda ausencia o cancelación tardía en un mes calendario:

Medidas tomadas: Puede enviarse una carta de advertencia a la dirección registrada del pasajero.

- > Esta notificación informará al pasajero de la fecha, hora y ubicación de los viajes perdidos.
- > Darle al pasajero la oportunidad de revisar la información del viaje.
- > Darle al pasajero la oportunidad de protestar contra la

evaluación de la ausencia descrita en el aviso. Dicha protesta puede incluir uno o más de los puntos siguientes: (i) una objeción a la precisión factual de la base de la evaluación de la ausencia propuesta y (ii) una objeción a la determinación que los hechos declarados constituyen una ausencia; una explicación de por qué el motivo de la ausencia estaba más allá del control del pasajero.

- > Notificar al pasajero de la acumulación de ausencias actual.
- > Explicar la pérdida potencial del servicio por acumulación de ausencias.
- > Explicar las consecuencias de no llevar viajes programados al sistema Dial-A-Ride y otros pasajeros.

Los clientes pueden enviar una solicitud para justificar cualquier ausencia o cancelación tardía que consideren como incorrecta o más allá de su control dentro de catorce (14) días a partir de la fecha de la carta de advertencia.

Si no se recibe respuesta a la carta de advertencia dentro de catorce (14) días, el número de ausencias o cancelaciones tardías excede el 10 % de sus viajes y el pasajero tiene tres o más ausencias o cancelaciones tardías:

Medidas tomadas: Se enviará una carta de intención de suspensión a la dirección registrada del pasajero. Puede enviarse una carta de advertencia la dirección registrada del pasajero.

Si no hay respuesta a la carta de intención de suspensión dentro de catorce (14) días:

Medidas tomadas: Se enviará una carta de suspensión final a la dirección registrada del pasajero.

- > Rio Metro esperará treinta (30) días a partir de la fecha de la carta de suspensión final para permitir que el pasajero haga planes alternativos de transporte. Consulte la política de apelaciones de ausencias y cancelaciones tardías en la página 26 para obtener más información.

Se registrarán las ausencias y las cancelaciones tardías cada mes. Sin embargo, es responsabilidad del pasajero registrar sus cancelaciones tardías y ausencias para asegurarse de que se mantengan a un nivel aceptable. También es responsabilidad del pasajero informar apropiadamente a Rio Metro sobre cualquier cambio en la dirección postal para asegurarse de que se reciba toda la correspondencia a tiempo.

Solicitudes/apelaciones de ausencias y cancelaciones tardías

Si las ausencias o las cancelaciones tardías de un pasajero exceden el 10 % de sus viajes mensuales programados en general, ha acumulado tres (3) o más ausencias o cancelaciones tardías en un mes calendario y recibe un aviso de suspensión, la suspensión puede apelarse ante un panel de apelaciones. La información completa sobre el proceso de apelaciones se incluirá en la carta de suspensión del servicio. El pasajero tendrá catorce (14) días para apelar la suspensión y recibirá una notificación dentro de 30 días de la decisión de la apelación antes de que la suspensión se haga efectiva.

Suspensión del servicio de suscripción

La política de ausencias y cancelaciones tardías aplica a todos los clientes de Rio Metro, incluidos los que reciben el servicio de suscripción.

Si un pasajero con suscripción recibe dos (2) suspensiones del servicio en un período móvil de 12 meses, se cancelará la suscripción. El pasajero aún podrá programar viajes en Rio Metro cuando termine la segunda suspensión; sin embargo, se cancelará la suscripción y el cliente estará obligado a llamar a Rio Metro para reservar todos los viajes futuros.

Preguntas frecuentes

¿Puedo reservar más de un viaje por vez?

Sí, puede reservar hasta seis viajes de ida por llamada telefónica.

Reservé un viaje de regreso del consultorio médico para las 4:00 p. m., pero mi cita terminó a las 4:30 p. m. El autobús no me esperó.

Lamentablemente, es posible que no podamos reprogramar una recogida con poco tiempo de antelación. Por este motivo, le pedimos que programe su recogida para la hora más tardía a la que cree que estará listo, teniendo en cuenta que una cita puede tardar más de lo esperado.

¿Qué pasa si el vehículo no llega a tiempo?

Primero, espere 15 minutos después de su hora de recogida programada. Luego, llame al número de reserva y pregunte cuál es la hora de llegada estimada. Si a esa hora el vehículo aún no ha llegado, llame a la división correspondiente de Rio Metro para obtener más ayuda.

¿Puedo solicitar un tipo de vehículo determinado?

No, no puede solicitar un tipo de vehículo específico.

¿Cómo me doy cuenta de que el vehículo es de Rio Metro?

Todos los vehículos certificados de Rio Metro están marcados claramente con identificadores y logos de Rio Metro.

¿Por qué el vehículo siguió una ruta sin sentido?

Rio Metro es un tipo de transporte público, un servicio de viajes compartidos, por lo que la ruta probablemente no lo llevará directamente al lugar donde quiere ir. En general, su viaje será más largo que si viajara en automóvil o tomara un taxi.

Mejorar Rio Metro

Una de las muchas maneras en que podemos mejorar nuestro servicio es gracias a los comentarios de los pasajeros. Es importante que nos cuente sobre sus experiencias al usar Rio Metro.

Sugerencias

Rio Metro se esfuerza para satisfacer sus necesidades de servicio. Queremos saber si hay un problema específico que necesita nuestra atención. Si hay un problema, puede ayudarnos a mejorar nuestro servicio en el futuro presentando una queja. (Consulte la páginas 28-29.)

Nuestro personal dedica muchas horas a investigar las quejas y resolverlas. No hay un límite del número de quejas que puede presentar. **Pero le pedimos** que use su buen juicio para decidir qué tan serio es un problema antes de hacer la queja. No debe tener miedo de que alguien lo trate mal si presenta una queja. Rio Metro no tolera represalias de ningún tipo contra nuestros pasajeros. Investigamos de inmediato todas las acusaciones de represalias.

Si tiene un problema de servicio inmediato y urgente, llame a la división correspondiente de Rio Metro:

Río Rancho	505.404.2063
Condado de Valencia	505.352.3595

Motivos para presentar una queja: Los problemas de servicio posibles son, entre otros:

- > Infracciones de la ley
- > Mala conducta
- > Problemas en la reserva
- > Tardanza y ausencias
- > Problemas del vehículo y la ruta
- > Problemas del conductor
- > Problemas con otros pasajeros y animales de servicio
- > Problemas con los objetos perdidos

Reconocimientos

Aunque es importante transmitir las experiencias negativas para ayudarnos a mejorar nuestro servicio, también es vital que escuchemos sus experiencias positivas al usar Rio Metro. Los reconocimientos, al igual que las quejas, pueden presentarse por teléfono, por correo electrónico, por la web o por correo postal.

Presentar una queja: Tan pronto como sea posible después de que ocurrió el suceso, escriba toda la información que necesitaremos para investigar su queja:

- > Su nombre completo, dirección postal, ciudad, código postal, número telefónico y dirección de correo electrónico (si tiene)
- > Nombre de la persona que presenta la queja (si alguien más está hablando en su nombre)

- > Fecha, hora y lugar del incidente
- > Nombre de las personas que cree que causaron el incidente
- > Nombre de las personas que fueron testigos del incidente
- > Resumen de lo que ocurrió (si el incidente estaba relacionado con una recogida, incluya la dirección, la hora de recogida que solicitó, la hora de recogida que le dieron y la hora de llegada del vehículo, si llegó).

Presentar un reconocimiento: Si alguien le ha brindado un servicio de atención al cliente excelente, escriba el número de insignia o el nombre completo de la persona que lo atendió y cómo lo ayudó para que podamos reconocerlo.

Puede presentar la queja o el reconocimiento por teléfono, correo electrónico, correo postal o con el formulario de contacto del sitio web:

Por teléfono: Servicio de atención al cliente de Rio Metro
Disponibile de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. **1-505.245.7245**

Por correo electrónico: riometro@mrcog-nm.gov

Por correo postal: Servicio de atención al cliente de Rio Metro
809 Copper Ave NW
Albuquerque, NM 87102

Por el sitio web: Visite nuestro sitio web riometro.org

¿Qué pasa después de que presenta una queja? El servicio de atención al cliente de Rio Metro revisará e investigará cada queja que se presenta. El servicio de atención al cliente de Rio Metro analizará todas las quejas para encontrar tendencias y patrones. La información se comunica al personal de operaciones para ayudar a identificar problemas del servicio frecuentes y desarrollar posibles soluciones.

Con el fin de mejorar el servicio y utilizar los recursos de forma más eficiente, el servicio de atención al cliente de Rio Metro no ofrecerá una respuesta a cada queja individual a menos que el cliente solicite específicamente una respuesta.

- > Si usted **sí** solicitó una llamada telefónica o una carta/correo electrónico, recibirá una llamada de estado o una carta/correo

electrónico dentro de 14 días calendario después de haber presentado la queja. El seguimiento incluirá los hallazgos de la investigación y describirá cualquier medida que tomemos para mejorar la situación o el servicio.

Para obtener ayuda adicional: Puede comunicarse con su centro de vida independiente local, con el Consejo Directivo de Rio Metro Regional Transit District o con el defensor de los derechos del cliente de su centro regional local.

Reuniones públicas

Cada mes, Rio Metro organiza reuniones del consejo. Están abiertas al público. Para obtener información sobre la fecha y la hora de las reuniones, llame al servicio de atención al cliente de Rio Metro: 1-505.245.7245

El programa de reuniones del Consejo también se publicará en línea en riometro.org

Otras opciones de transporte

Para obtener más información: Para ver una lista completa de las opciones de transporte local y regional, consulte *riometro.org* o llame al servicio de atención al cliente de Rio Metro al **1-505.245.7245**.

Título VI/No discriminación

Rio Metro Regional Transit District opera sus programas y servicios sin distinción de raza, color, país de origen ni discapacidad, de acuerdo con el título VI de la Ley de Derechos Civiles y la Ley para Estadounidenses con Discapacidades. Cualquier persona que crea haber sido agraviada por una práctica discriminatoria ilegal puede presentar una queja a Rio Metro Regional Transit District.

Si desea obtener información adicional sobre el programa de derechos civiles de Rio Metro Regional Transit District y los procedimientos para presentar una queja, comuníquese con el servicio de atención al cliente de Rio Metro Regional Transit District llamando al 1.866.795.7245, en persona o escribiendo a:

Customer Service
Rio Metro Regional Transit District
809 Copper Avenue NW
Albuquerque, NM 87102

Correo electrónico: riometro@mrkog-nm.gov

También puede presentar una queja con el Departamento de Transporte de Nuevo México. Para obtener más información sobre el programa de derechos civiles del Departamento de Transporte de Nuevo México y los procedimientos para presentar una queja, llame al 800.554.0936 o al 505.470.9668, envíe un correo electrónico linda.ramos@state.nm.dot o visite las oficinas administrativas en 1590 Pacheco Street, Suite A-10, Santa Fe, NM 87505. Para obtener más información, visite dot.state.nm.us.

Un querellante puede presentar una queja directamente en la Administración Federal de Transporte (FTA), Oficina de Derechos Civiles, a la atención de: Title VI/ADA Program Coordinator, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave. SE, Washington DC 20590. Teléfono: 202.366.4043.