



GUÍA DE SERVICIO

Esta es su guía del servicio Dial-A-Ride del Servicio de Tránsito de la Ciudad de Corona (CCTS). CCTS proporciona el servicio Dial-A-Ride de acera a acera para viajes realizados dentro del área de servicio. Los usuarios de Corona Dial-A-Ride deben ser elegibles para usar el servicio.

¿QUÉ ES EL SERVICIO DIAL-A-RIDE?

Dial-A-Ride es un servicio de transporte de reserva anticipada de origen a destino para personas mayores y personas con discapacidades. Dial-A-Ride es un servicio de transporte compartido. La ciudad de Corona tiene dos tipos de servicios Dial-A-Ride:

Servicio Dial-A-Ride para personas mayores/discapacitadas

El servicio Dial-A-Ride está disponible para personas mayores de 60 años y personas con discapacidades. Corona Dial-A-Ride está disponible dentro del área de servicio como se define a continuación. Si está interesado en solicitar el servicio Dial-A-Ride de CCTS, complete la solicitud de elegibilidad. La solicitud se puede descargar desde www.CoronaCA.gov/transit, solicitarse por correo electrónico a CoronaTransit@CoronaCA.gov, llamando al (951) 817-5770, o en persona en la siguiente dirección: Ciudad de Corona – Departamento de Servicios Comunitarios – 400 S. Vicentia Avenue, Suite 225, Corona, CA 92882.

Servicio de Prioridad de ADA Dial-A-Ride

CCTS proporciona el servicio de ADA Dial-A-Ride a personas que están certificadas bajo la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA). Las personas que están certificadas por la ADA son elegibles para viajes a través del área de servicio de CCTS como se define a continuación, así como dentro de los tres cuartos de milla del servicio local de autobús de ruta fija.

La certificación ADA es realizada por la Agencia de Tránsito de Riverside (RTA). Comuníquese con RTA al (800) 795-7887.

Cuando usted ha recibido certificación bajo la ADA, usted puede obtener los siguientes beneficios:

- Prioridad de servicio cuando han hecho una reservación para viajar con al menos n día de anticipación.

- ADA horas del servicio extendidas para coincidan con las horas de servicio local de autobuses de ruta fija.
- Aceptamos reservaciones con mensajes de voz para clientes de ADA en los los domingos y días festivos para el servicio al día siguiente.
- Elegible para traer un asistente de cuidado personal (PCA) sin costo si su tarjeta ADA lo permite. Un acompañante o un niño puede venir solo si hay espacio disponible y tendrá que pagar una tarifa.

Asistencia de puerta-a-puerta bajo el ADA

Asistencia de puerta-a-puerta está disponible para los pasajeros certificados bajo el ADA. Usted debe pedir la asistencia de servicio de puerta a puerta al reservar su viaje. Los conductores pueden ayudarle entre el autobús y la puerta de su lugar de origen y la puerta del lugar de su destinación:

- Los conductores pueden ver el autobús en todo momento;
- La puerta exterior está a menos de 150 pies del autobús;
- Se mantiene la seguridad y la protección del conductor; y
- Estacionamiento apropiado está disponible.

Servicio de suscripción a la ADA

El servicio de suscripción puede estar disponible para los clientes que viajen constantemente en (un) día(s) específico(s) de la semana, a la misma hora, hacia y/o desde el mismo destino. El propósito del servicio de suscripción es permitir que CCTS cree rutas eficientes para los clientes que tienen patrones de viaje similares. Como resultado, los clientes certificados por la ADA a los que se les otorga el servicio de suscripción pueden disfrutar de la comodidad de tener sus viajes programados automáticamente sin tener que llamar para programar cada viaje.

Una solicitud de un servicio de suscripción no se completa automáticamente. Las suscripciones se ofrecerán en función del espacio disponible, en función de la ruta del vehículo y el historial de viajes constante sin cancelaciones excesivas y/o ausencias. Cuando se solicita una suscripción, los programadores negociarán dentro de las pautas de la ADA para organizar un servicio efectivo y eficiente para todos los clientes. Los clientes de suscripción que suspendan temporalmente sus servicios por períodos de un mes o más perderán su servicio de suscripción. Una vez que se pierde una suscripción, las solicitudes futuras se tratan como nuevas solicitudes. Si un cliente solicita cambios en su servicio de suscripción, se evaluará como una nueva solicitud.

Debido a la alta demanda y disponibilidad limitada del servicio de suscripción, los clientes con un patrón o práctica de no presentarse y/o cancelaciones tardías perderán su servicio de suscripción. Consulte la política de no presentación para obtener más información.

ÁREA DE SERVICIO DE DIAL-A-RIDE

El área de servicio de CCTS Dial-A-Ride incluye lo siguiente:

- Dentro de los límites de la Ciudad de Corona
- Dentro de los tres cuartos de milla del servicio local de autobuses de ruta fija para aquellos certificados por la ADA
- Áreas no incorporadas de Coronita, El Cerrito y Home Gardens
- Ubicaciones satélites en la ciudad de Norco: Departamento de Servicios Públicos y Sociales; Departamento de Vehículos Motorizados; Colegio Norco; Blanco; y Bowlero Lanes

Si su viaje comienza o termina fuera del área de servicio, deberá encontrar un lugar seguro dentro del área de servicio para que lo recojan y lo dejen para usar el servicio. Llame a Corona Dial-A-Ride al (951) 734-7220 para averiguar si sus lugares de recogida y entrega están dentro del área de servicio de Dial-A-Ride.

DIAL-A-RIDE HORAS DE OPERACIÓN

Lunes-viernes

Personas mayores/Personas con discapacidades: 6:42 a.m. – 6:00 p.m.

Certificado por ADA (horario extendido para que coincida con el servicio de ruta fija local): 6:30 a. m. a 7:09 p. m.

Sábado

8:52 a.m. – 5:09 p.m.

Días festivos

Corona Dial-A-Ride no está en servicio los domingos, o en los siguientes días festivos: Día de Año Nuevo (1 de enero), Día de los Caídos, Día de la Independencia (4 de julio), Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Día de Navidad (25^{de} diciembre).

TARIFAS

La tarifa básica para el servicio de Dial-A-Ride es de \$3.50 por pasajero, por embarque. Se requiere la tarifa exacta por todo el viaje y se debe pagar al abordar su primer autobús. Los operadores no pueden dar cambio.

Pagar por su viaje

Hay dos formas de pagar su tarifa de Dial-A-Ride:

1. Pague en efectivo cuando embarques.
2. Pague con boletos comprados por adelantado en cualquiera de los siguientes lugares (los libros de diez boletos cuestan \$25):
 - a. www.CoronaCA.gov/transit
 - b. Biblioteca Pública Corona – 650 Main Street
 - c. Ayuntamiento de Corona – 400 S. Vicentia Ave, Suite 225
 - d. Circle City Center – 365 N. Main Street

Solo los pasajeros certificados bajo ADA pueden traer una PCA. Si es elegible, su asistente puede acompañarlo gratis y un acompañante adicional puede viajar por \$3.50. Si planea traer a un niño como acompañante y el niño mide menos de 46 pulgadas de alto, pueden viajar por 50 centavos por embarque.

Tarifa de amigo

La tarifa Buddy es una excelente manera de ahorrar dinero en Dial-A-Ride. Con este programa especial, dos o más clientes elegibles pueden viajar por la mitad de la tarifa cuando viajan entre las mismas ubicaciones.

PLANEANDO SU VIAJE

Los clientes de Dial-A-Ride pueden programar viajes con uno a catorce días de anticipación. CCTS alienta a los clientes a avisar con la mayor anticipación posible para programar vehículos de ruta de manera eficiente. Para solicitar un viaje, llame al (951) 734-7220. Las solicitudes de viaje de Dial-A-Ride se toman de lunes a viernes de 6:30 a.m. a 6 p.m. y los sábados de 8:50 a.m. a 5:15 p.m.

Al realizar una solicitud de viaje, proporcione la siguiente información al agente de reservas:

- Su nombre y número de teléfono
- La fecha y hora del viaje
- Tu dirección de recogida
- Su dirección de destino

- Cuándo le gustaría llegar a su destino (también conocido como hora "No más tarde de")
- Su hora y dirección de regreso
- Verifique si va a usar un dispositivo de movilidad, como una silla de ruedas, un andador o un animal de servicio. Si usa una silla de ruedas, no puede ser más ancha de 30 pulgadas y 51 pulgadas de larga y su peso combinado con su silla de ruedas no puede exceder las 1000 libras, o no podremos confirmar su viaje.
- Confirme si viajará con un acompañante o un PCA autorizado. Los acompañantes deben pagar la tarifa completa.

CONSEJOS PARA VIAJAR

Los clientes deben planificar con anticipación con flexibilidad.

Negociación de los tiempos de viaje

Es posible que CCTS no pueda dar a los clientes la hora exacta solicitada y se pueden ofrecer horarios alternativos. Para aquellos con certificados por ADA, ADA permite un horario de recogida negociado dentro de una hora antes o después del horario de viaje solicitado.

Prepárate para tu viaje

Al hacer una reservación, se le dará un periodo de recogida de 30 minutos; 15 minutos antes y después de su hora de recogida programada (por ejemplo: 9am a 9:30am para una reserva de 9:15am). Debido a que transporte puede llegar en cualquier momento dentro de esa ventana de 30 minutos, debe estar listo y esperando para partir al comienzo de la ventana. Una vez que su viaje esté programado y aborde el vehículo, no podrá cambiar su destino.

Si se solicita una hora para la cita, es posible que lo dejen hasta 30 minutos antes de la hora de la cita (por ejemplo: si solicita que lo dejen a más tardar a las 9am, podrían dejarlo entre las 8:30am y las 9am).

No se permite cambios en su reservación el mismo día. No se permite que los vehículos entren en los aminos de entrada ni se anima a los conductores a que vayan en reversa.

Si no está presente cuando llega el vehículo, el conductor esperará cinco (5) minutos. Después de cinco (5) minutos, el conductor lo marcará como ausente.

Cancelar una política de viaje/no presentación

Si tiene que cancelar un viaje, llame al (951) 734-722 al menos dos (2) horas antes de su hora de recogida. Puede dejar un correo de voz detallado para la cancelación de su viaje. Un viaje se considerará no-show si no se cancela con al menos dos horas de anticipación. Si un cliente de Dial-A-Ride no se presenta para la primera parte de un viaje de ida y vuelta, CCTS no cancelará automáticamente el viaje de regreso. Es la responsabilidad del cliente llamar y cancelar si el viaje de regreso no será necesario. Si no se cancela el viaje de regreso, puede resultar como que no se presentó. Los clientes que violen la política podrán tener su servicio suspendido temporalmente.

Tiempo de Viaje

Tenga en cuenta que Dial-A-Ride es un servicio de viaje compartidos y que puede estar viajando con otros clientes que podrán levantar o bajar antes que usted. El tiempo de sus viajes puede variar y el servicio directo a su destino puede que no esté disponible.

Equipajes de Mano

Para asegurar la seguridad de los clientes, equipaje de mano se limitan a tres bolsas que usted pueda llevar por sí mismo en un viaje. Una vez a bordo, usted debe mantener sus bolsas seguras y no deben obstruir el pasillo. Los carros o cochecitos deben estar doblado antes de abordar. Los contenedores de alimentos abiertos y bebidas que no sean agua están prohibidos. No se permite comer ni fumar.

Animales de Servicio

Se permiten animales de servicio o de guía necesarios para viajen con los clientes con discapacidades en todos los vehículos de CCTS. El animal no debe interferir, interrumpir o perturbar el servicio o los animales de guía u otros clientes en el vehículo.

Cinturones de seguridad

Todos los vehículos de Dial-A-Ride están equipados con cinturones de seguridad. En cumplimiento con la ley estatal, CCTS requiere que use el cinturón de seguridad en todo momento durante su viaje.

Seguridad para sillas de ruedas

El Código de Regulaciones Federales (CFR) Título 49 establece que CCTS "puede requerir que los usuarios de sillas de ruedas se aseguren de los sistemas de seguridad para sus dispositivos de movilidad". Esta sección le da a CCTS el derecho de elegir si las sillas de ruedas deben estar atadas o no. CCTS ejerce este derecho e insiste en

la seguridad de la silla de ruedas. Requerimos una seguridad de cuatro puntos. Si la silla no se puede asegurar con este método, el amarre se completará de la manera más efectiva y segura posible. El cliente que no quiera que su silla de ruedas esté asegurada no podrá ser transportado.

Política de Modificación Razonables

El Código de Regulaciones Federales (CFR) Título 49 Parte 37.169 establece que los clientes con discapacidades pueden solicitar una modificación razonable de nuestras políticas y prácticas para poder utilizar nuestros servicios. Para obtener más información o para pedir una modificación, contacte Corona Dial-A-Ride o con el Departamento de Servicios Comunitarios de la Ciudad de Corona.

TITLE VI DE LOS DERECHOS CIVILES

Ninguna persona, por motivos de raza, color u origen nacional, será excluida(o) de participar en, ser negado(a) los beneficios de, o ser objeto de discriminación durante la utilización del Servicio de Transporte de la ciudad de Corona (CCTS). El Director de Obras Públicas es el oficial de cumplimiento de Titule VI del CCTS. Para obtener más información, o para presentar una queja de Derechos Civiles de Titule VI del Departamento de Obras Públicas Corona contactenos al (951) 817-5770, por correo electrónico a Corona.Transit@CoronaCA.gov visitando el Departamento de Obras Públicas en 400 S. Vicentia Avenue, Suite 225, Corona, CA 92882.

POLÍZA DE NO PRESENTARSE

Para mejorar la disponibilidad de los horarios de citas y hacer que el servicio Dial-A-Ride sea más eficiente para todos los clientes, la Póliza de No Presentarse de CCTS fue diseñada para limitar la cantidad de cancelaciones tardías y de no presentarse. La póliza considera la frecuencia general del uso del cliente y establecerá una muestra o práctica de abuso en relación con la frecuencia con la que una persona viaja.

Es responsabilidad del cliente cancelar cualquier viaje programado innecesariamente de manera oportuna. Cualquier cliente de Dial-A-Ride que no se presente o cancele su viaje dentro de las dos horas posteriores a su recogida programada se marcará como no show. El cliente que viole la política puede tener su servicio suspendido temporalmente.

Derecho a apelar

Las personas que reciban suspensiones tendrán EL derecho de apelar. Se les permitirán a las personas viajar en el autobús durante el proceso de apelación. Las decisiones se considerarán definitivos.

Para obtener más información sobre la póliza de no presentarse de CCTS y el proceso de apelación, visite www.CoronaCA.gov/transit, llame al (951) 817-5770 o envíenos un correo electrónico a CoronaTransit@CoronaCA.gov.

CONTÁCTENOS

Reservaciones de Corona Dial-A-Ride.....	(951) 734-7220
TTY.....	(951) 549-9714
Servicios Comunitarios de la Ciudad de Corona.....	(951) 817-5770
Correo electrónico.....	CoronaTransit@CoronaCA.gov
Sitio web de Corona Transit.....	www.CoronaCA.gov/transit
Agencia de Tránsito Riverside (RTA).....	(800) 795-7887