

El Programa de Acceso a Taxis

TAP

Políticas y Procedimientos



Septiembre 2023

Transit Services of Frederick County

1040 Rocky Springs Road, Frederick, MD 21702 (301) 600-2065
www.frederickcountymd.gov/transit

FREDERICK COUNTY
TAXI ACCESS PROGRAM (TAP)
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Contents

NUESTRA MISIÓN	1
¿QUÉ ES TAP?	1
POLÍTICAS	1
¿Quién es elegible para el servicio TAP?	1
Áreas Geográficas Servidas	1
Días y Horas de Operación.....	1
Políticas de Tarifas.....	2
Políticas Generales.....	3
Políticas de Suspensión de TAP.....	4
PROCEDIMIENTOS	5
Cómo usar el TAP:	5
Cómo cargar la tarifa de taxi:	5
Cómo programar un viaje:.....	6
Contactar al Servicio al Cliente:	7
Tarjeta perdida/robada:	7
Información de contacto:.....	7
OTROS SERVICIOS QUE PUEDEN SATISFACER SUS NECESIDADES DE TRANSPORTE	8
Tránsito público	8
Programa de tarifa reducida	8
Entrenamiento de viajes.....	8
Paratránsito ADA	8
Tarifas de taxi de la ciudad de Frederick	Exhibit A

Este documento está disponible en letra grande u otro formato a ser solicitado.

NUESTRA MISIÓN

La misión del Programa de Acceso a Taxis (TAP) es proporcionar a los clientes registrados de Transit-plus recursos de transporte adicionales. El programa TAP permite a los clientes de Transit-plus acceder a los servicios de taxi como una alternativa 24/7 a Transit-plus, que opera de lunes a viernes de 8 a. m. a 4 p. m.

¿QUÉ ES TAP?

El TAP es un servicio de primera calidad que está disponible para los clientes de paratránsito Transit-plus registrados para viajar dentro del Condado de Frederick. TAP **no es** paratránsito según la Ley Estadounidenses con Discapacidades (ADA) y no reemplaza el servicio Transit-plus; sin embargo, los proveedores de taxis seleccionados que se indican a continuación operan vehículos accesibles para sillas de ruedas que cumplen con ADA. El servicio TAP no es parte de Transit-plus, sino un servicio separado del Condado de Frederick proporcionado por un contratista del gobierno del Condado de Frederick que utiliza compañías de transporte. Los clientes tratan directamente con las empresas de transporte. Transit-plus no garantiza la disponibilidad de vehículos, tiempos de espera o recogida a cualquier persona que participe en el servicio TAP.

POLÍTICAS

¿Quién es elegible para el servicio TAP?

Para ser elegible para TAP, se deben cumplir los siguientes requisitos:

- El participante ha estado registrado en Transit-plus durante al uno mes
- Cualquier combinación de tres de las siguientes opciones de viaje:
 - El participante ha realizado viajes con éxito con Transit-plus
 - El participante ha tenido denegaciones de viaje debido a la falta de disponibilidad de Transit-plus (los viajes cancelados o no presentados por el participante **no cuentan** para este requisito mínimo)

Los clientes de Transit-plus que sean elegibles para el programa TAP recibirán una notificación por correo de Transit. Para obtener información sobre cómo registrarse en Transit-plus, comuníquese con Transit al 301-600-2065.

Áreas Geográficas Servidas

TAP está disponible en todo el Condado de Frederick. Los fondos de TAP no se pueden usar para viajes fuera del Condado de Frederick.

Días y Horas de Operación

24/7, sujeto a las horas de operación de las siguientes compañías de taxis participantes:

- Bowie Transportation: 301-695-0333 taxi accesible para sillas de ruedas
- Agniman Transportation: 301-662-2250
- Taxi Fiesta: 301-663-6300 de habla Español

Políticas de Tarifas

La tarifa se carga en la tarjeta TAP de un participante, una tarjeta magnética estilo débito con la foto del participante. Las fotos de la tarjeta se pueden enviar por correo electrónico a Transit@FrederickCountyMD.gov. Puede programar una cita con el personal de Transit para que le tomen una foto llamando al 301-600-2065.

Sistema de Tarifas Basado en Zonas:

Zona A:

Códigos Postales 21701, 21702, 21703

El cliente paga: \$10.00

Condado de Frederick paga: \$60.00

Fondos TAP totales agregados: **\$70.00**

Zona B:

Todos los demás códigos postales en el Condado de Frederick

El cliente paga: \$20.00

Condado de Frederick paga: \$120.00

Fondos TAP totales agregados: **\$140.00**

Los clientes tienen la opción de dividir sus pagos mensuales en dos cuotas dentro del mismo mes. Por ejemplo, para la Zona A, puede pagar \$5.00 al comienzo del mes y luego los segundos \$5.00 pueden pagarse más tarde dentro de ese mismo mes. Los clientes NO están obligados a realizar ambos pagos cada mes. El participante puede aportar fondos adicionales cada mes por encima de los requisitos mínimos, pero el Condado de Frederick solo contribuirá hasta las cantidades indicadas anteriormente.

Aplicación de Fondos y Reembolsos

Los fondos de copago del cliente son los primeros fondos utilizados cada mes. En caso de que se requiera un reembolso de los fondos TAP, solo se reembolsará la parte no utilizada del copago. Por ejemplo, si un cliente de la Zona B carga \$20 en su tarjeta, el Condado cargará \$120 adicionales, para un total de \$140. Después de que el usuario realice viajes por un total de más de \$20, no se emitirá ningún reembolso. Si se requiere un reembolso antes de que el usuario realice viajes por un total de su copago, se reembolsará el copago no utilizado.

Los reembolsos solo se permiten junto con el cierre de una cuenta TAP. Si desea cerrar su cuenta, llame al Servicio de atención al cliente de TAP (MJM Innovations) al 877-561-6035. En caso de fallecimiento de un usuario de TAP, los familiares deben comunicarse con el Servicio de atención al cliente de TAP para consultar sobre los fondos no utilizados. Si se adeuda un

reembolso, el parente más cercano debe enviar prueba de defunción y prueba de parentesco a TAPFred@MJMIInnovations.com.

*Todos los fondos de taxi restantes al final del mes se transferirán; se pueden almacenar hasta tres (3) meses de fondos de taxi en la tarjeta recargable.

*Se debe usar efectivo para complementar un viaje en caso de que no queden fondos en la tarjeta recargable.

Políticas Generales

Las siguientes políticas se aplican al TAP:

1. El cliente debe tener una tarjeta TAP válida en su poder para viajar.
2. Las tarifas de los taxis se calculan utilizando la tabla de tarifas de la Ciudad de Frederick. (ver Anexo A)
3. Si se suspende a un cliente de Transit-plus, su servicio TAP también se suspenderá por el mismo período de tiempo.
4. El cliente es responsable de cualquier tarifa que exceda el saldo disponible en la tarjeta TAP.
5. Informe de inmediato todas las tarjetas perdidas o robadas al Servicio de atención al cliente de TAP (MJM Innovations) al 877-561-6035. Hay un cargo de reemplazo de \$5.00 por tarjetas perdidas o robadas.
6. Las tarjetas reportadas como extraviadas o robadas se cancelan inmediatamente y no se pueden utilizar. El cliente es responsable de la tarifa completa si viaja con una tarjeta reportada como extraviada o robada.
7. Notificar al Servicio de atención al cliente de TAP cualquier cambio de dirección, número de teléfono o contacto de emergencia.
8. El Servicio de atención al cliente de TAP está disponible de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La oficina está cerrada el Día de Año Nuevo, el Día de Martin Luther King Jr., el Día de los Veteranos, el Día de la Independencia, el Día del Trabajo, el Día de Acción de Gracias y el Día de Navidad.
9. La información sobre el servicio TAP, incluida una lista de las empresas de transporte actuales que participan en TAP, está disponible en el sitio web: <http://frederickcountymd.gov/6483/Taxi-Access-Program>. También se encuentra

disponible una lista de las empresas de transporte participantes llamando al Servicio de atención al cliente de TAP al 877-561-6035.

10. Todos los asuntos relacionados con el comportamiento del taxista o las condiciones del vehículo deben dirigirse a la Agencia Administrativa de Taxis C/O Departamento de Policía de Frederick, 100 West Patrick Street, Frederick, MD 21701, (301) 600-1212.
11. Todos los viajes deben programarse a través del despacho de los proveedores de transporte de taxis. Los clientes no pueden por su cuenta llamar al taxi.
12. Si necesita hacer varias paradas o un viaje de ida y vuelta con el mismo taxi, informe al operador de despacho de taxis cuando programe su viaje. Cada tramo de su viaje será tratado como un viaje separado. **Los conductores no pueden esperar en su destino con sus medidores funcionando.**

Políticas de Suspensión de TAP

Uso fraudulento de TAP:

El uso fraudulento del servicio TAP resultará en la suspensión inmediata del servicio y puede resultar en un proceso penal. El uso fraudulento incluye, pero no se limita a:

- Préstamo de tarjeta a terceros.
- Tarjeta de venta.
- Permitir a los conductores utilizar tarjetas para viajes inexistentes.
- Cualquier intento, exitoso o no, de falsificar información. Esto incluye firmar un recibo por más de la tarifa medida, firmar recibos en blanco o solicitar destinos falsos.

Violaciones de TAP:

Las violaciones del cumplimiento de la política incluyen, pero no se limitan a:

- Comenzar o finalizar un viaje fuera del Condado de Frederick.
- Pedir a los conductores que esperen entre viajes.
- Falta de pago del valor de la tarifa sobre el saldo de su tarjeta TAP.
- Reservar el mismo viaje con más de un proveedor de servicios TAP o Transit-plus.
- Participar en conductas ilegales, perturbadoras o abusivas durante el viaje.
- Ponerse en contacto directamente con los conductores para organizar los viajes.

Política de suspensión de TAP por infracciones de cumplimiento:

- Primera ofensa: advertencia escrita o verbal
- Segunda ofensa: suspensión de 60 días
- Tercera ofensa: 180 días de suspensión
- Cuarta ofensa: inelegible para cualquier otra participación en el servicio TAP

Los clientes pueden recibir facturas por viajes que se identifiquen como infracciones.

Dependiendo de la gravedad de la ofensa, Transit puede imponer cualquiera de las sanciones anteriores en cualquier momento. Guarde los recibos durante 6 meses para fines de auditoría.

Apelación de Suspensión:

Las suspensiones del servicio TAP se pueden apelar ante Transit Services of Frederick County. La solicitud de información sobre la audiencia y las instrucciones se proporcionarán con la documentación de la suspensión.

Números de teléfono importantes:

TAP - Información General y Atención al Cliente (MJM) 877-561-6035

Oficina de Certificación TAP (Transit) 301-600-2065

PROCEDIMIENTOS

Cómo usar el TAP:

Una vez que se le haya notificado que está aprobado para participar, llame a Transit al 301-600-2065 para programar que le tomen una foto o envíe una foto a color a Transit@frederickcountymd.gov. Su tarjeta TAP le será enviada por correo desde MJM Innovations; permita 7-10 días para el procesamiento. Una vez que reciba su tarjeta, puede configurar su cuenta y realizar un pago por correo o en línea. Los usuarios elegibles solo pueden crear una cuenta en: www.eztransport.net/fred/members/.

Una vez que los fondos se agreguen a su tarjeta, Transit agregará los fondos TAP adicionales (ver más arriba en Política de Tarifas, montos basados en el código postal de la zona).

Cómo cargar la tarifa de taxi:

Por correo:

Enviar pago a:

TAP Card - MJMInnovations
6300 Blair Hill Lane, Suite 301
Baltimore, MD 21209

Haga los cheques a nombre del **TAP Program**.

Tenga en cuenta: los cheques sin fondos estarán sujetos a un cargo de \$25.00 y ya no podrá enviar cheques personales para los copagos de TAP. Se aceptarán pagos futuros en forma de tarjeta de crédito (consulte las instrucciones a continuación) o fondos certificados.

En línea:

Los usuarios pueden realizar un pago en línea en:
www.eztransport.net/fred/members/

Cómo programar un viaje:

Llame a una compañía de taxis participante entre 30 y 40 minutos antes de la hora deseada del viaje (es útil avisar con un día de anticipación para un vehículo accesible para sillas de ruedas debido al número limitado de estos vehículos). Muestre al taxista tu tarjeta TAP (DEBE presentar la tarjeta) para confirmar identificación. El conductor deslizará su tarjeta TAP al comienzo de su viaje para verificar que haya fondos disponibles y para iniciar el proceso de tarifa, y al final del viaje para procesar el pago de la tarifa.

Llame a la compañía de taxis de su elección:

- Debe tener una tarjeta válida del Programa de Acceso a Taxis del Condado de Frederick (TAP) para usar el servicio.
- Llame a una compañía de taxis/sedán participante con al menos 30 a 40 minutos de anticipación. Vuelva a consultar el estado de su viaje cada 20 minutos.
- Hay un número limitado de vehículos para sillas de ruedas. Se recomienda que llame al proveedor de transporte para programar su viaje con 24 horas de anticipación.
- Programe siempre los viajes con el operador de despacho de transporte. No puede llamar a los conductores directamente para organizar sus viajes o tomar un taxi.
- Si usa una silla de ruedas plegable, infórmeme al operador del despacho de transporte.
- Debe proporcionar información precisa de recogida y entrega al operador de despacho.
- No puede modificar su destino solicitado después de que el vehículo haya llegado.
- Debe presentar su tarjeta válida del Programa de Acceso a Taxis del Condado de Frederick (TAP) al conductor. No puede pedirle al conductor que lo espere en ningún viaje de servicio con el medidor funcionando.
- Todas las tarifas son para un solo pasajero. A cualquier pasajero adicional que inicie y finalice su viaje en los mismos puntos se le cobrará \$1.50 adicionales por pasajero.
- **Tenga en cuenta que puede haber un recargo al viajar de un extremo del Condado al otro. Comuníquese con el proveedor de transporte para conocer las tarifas específicas.**

Pagar su tarifa:

- **Usted es responsable de cualquier propina; no puede usar su tarjeta TAP para pagar propinas.**
- Su tarjeta TAP solo se puede usar para viajar dentro del Condado de Frederick.
- Usted es responsable de todos los montos de las tarifas que excedan el saldo de su tarjeta. Para consultar su saldo, comuníquese con el Servicio de atención al cliente de TAP (MJM) al 877-561-6035 o visite www.eztransport.net/fred/members/.

Guarde los recibos:

- Verifique los totales del recibo, firme el recibo y guarde el recibo. Su firma valida la información del recibo.
- Guarde los recibos de TAP del Condado de Frederick durante al menos seis meses para fines de auditoría.

Proteja su tarjeta:

- La tarjeta del Programa de Acceso a Taxis del Condado de Frederick no es transferible. Solo usted puede usar su tarjeta válida del programa de acceso a taxis del Condado de Frederick.

Contactar al Servicio al Cliente:

- Si ha perdido su tarjeta, tiene alguna inquietud, necesita verificar el área de servicio, necesita ayuda para planificar su viaje o necesita información adicional, comuníquese con la Oficina de Servicio al Cliente de MJM Innovations al 877-561-6035, de lunes a viernes. 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- La información también está disponible en <http://frederickcountymd.gov/6483/Taxi-Access-Program>.

Tarjeta perdida/robada:

Para una tarjeta extraviada o robada, llame a MJM Innovations al 877-561-6035 para reportar la tarjeta extraviada. Su tarjeta será desactivada inmediatamente.

- **Hay un cargo de \$5.00 por una tarjeta nueva** (haga los cheques a nombre de MJM Innovations).
- Los fondos de taxi no utilizados se transferirán a la nueva tarjeta.
- TransIT no se responsabiliza por viajes no autorizados realizados antes de que se reportara la pérdida de la tarjeta.
- Una vez que se haya recibido la tarifa de reemplazo, permita una semana para el procesamiento de la nueva tarjeta.

Información de contacto:

MJM Innovations 877-561-6035

Correo electrónico: TAPFred@MJMIInnovations.com. Respuestas por correo electrónico de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Transit 301-600-2065 TransIT@FrederickCountyMD.gov

OTROS SERVICIOS QUE PUEDEN SATISFACER SUS NECESIDADES DE TRANSPORTE

Tránsito público

- Transit opera un servicio de autobús de ruta fija en la Ciudad de Frederick de 5:30 a. m. a 9:30 p. m. de lunes a jueves, de 5:30 a. m. a 9:45 p. m. el viernes, y de 7:30 a. m. a 9:45 p. m. los sábados. Durante estos horarios, nuestros autobuses accesibles para sillas de ruedas circulan por la mayor parte de la ciudad y Condado de Frederick prestan servicio a centros médicos, comerciales, laborales, y educativos. Seis rutas operan como rutas fijas desviadas. Estas rutas operan en un horario regular para uso de todos los clientes y pueden desviarse dentro de un corredor de 3/4 de milla para los pasajeros que funcionalmente no pueden abordar el autobús en un punto de tiempo programado debido a una discapacidad.
- Transit opera un servicio de *Commuter Shuttle* entre Frederick y Brunswick/Jefferson, Emmitsburg/Thurmont, Walkersville, Spring Ridge, Point of Rocks y el corredor Ruta 85/Crestwood Boulevard.

Para obtener más información, llame al (301) 600-2065 o visite nuestro sitio web: www.FrederickCountyMD.gov/Transit. Los horarios también están disponibles por correo, a bordo de los vehículos de Transit o en las siguientes ubicaciones adicionales *como Frederick County Senior Center, City Hall, C. Burr Artz Library, FCC Bookstore y Adult Services, Frederick County Chamber of Commerce, Frederick County Visitor Center, Boscovs, Francis Scott Key Mall* y muchas otras organizaciones de servicio comunitario. La información de ruta de *Transit* también está disponible en *Google Transit*.

Programa de tarifa reducida

Las personas de la tercera edad y las personas con discapacidades son elegibles para tarifas reducidas en nuestros servicios de autobús de ruta fija al presentar una identificación de tarifa reducida. Para obtener más información sobre el programa de tarifa reducida y las formas aceptables de identificación de tarifa reducida, llame al (301) 600-2065.

Entrenamiento de viajes

Para obtener ayuda para aprender a usar el sistema de ruta fija, visite el sitio web de Transit. Se encuentra disponible capacitación adicional, incluido la asistencia para la planificación de viajes. Para obtener más información, comuníquese con Transit al (301) 600-2065.

Paratránsito ADA

Si tiene una discapacidad que le impide usar el tránsito de ruta fija accesible, puede ser elegible para nuestro servicio de Paratránsito ADA, un componente de nuestro servicio Transit-plus. El área y el horario de servicio de ADA Paratransit son comparables a los de nuestro servicio de autobús de ruta fija que opera en la Ciudad de Frederick. Los propósitos del viaje no tienen restricciones, se aceptan reservaciones para el día siguiente y las tarifas cuestan \$3.00 por

trayecto. Para obtener más información, llame a Transit-plus al (301) 600-1725, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.