

# Programa de Acceso a Taxis (TAP)

## Normas y Procedimientos



Agosto 2020

TransIT Services of Frederick County  
1040 Rocky Springs Road, Frederick, MD 21702 (301)600-2065

[www.frederickcountymd.gov/transit](http://www.frederickcountymd.gov/transit)

# Programa de Acceso para Taxis (TAP) del Condado de Frederick

## Normas y Procedimientos

### CONTENIDO

MISIÓN .....	1
¿QUÉ ES TAP? .....	1
NORMAS .....	1
¿Quiénes son elegibles para servicios del TAP? .....	1
Áreas geográficas servidas .....	1
Horario de operación .....	1
Normas acerca de las tarifas .....	2
Normas generales .....	3
Normas acerca de las suspensiones del TAP .....	3
<b>PROCEDIMIENTOS</b> .....	4
Como usar el TAP .....	4
Como cargar la tarifa para el taxi.....	5
Como programar un viaje .....	5
Contactando a la Oficina de Servicios al Cliente .....	6
Tarjetas perdidas/robadas .....	6
Contactos .....	7
<b>OTROS SERVICIOS PARA SUS NECESIDADES DE TRANSPORTE</b> .....	7
Transporte público .....	7
Programa de precios reducidos .....	7
Capacitación para los viajeros .....	7
Paratransit ADA .....	8
<b>Tarifas para los Taxis en la Ciudad de Frederick</b> .....	Exhibición A

*Este documento disponible en imprenta grande y otros formatos si lo solicita de antemano.*

## **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 a tener acceso a los servicios de taxi como alternativa 24/7 al TransIT-plus, que opera de lunes a viernes de 8 am a 4 pm.

### **¿QUÉ ES TAP?**

TAP es un servicio especial disponible para personas inscritas en el TransIT-Plus para poder viajar dentro del Condado de Frederick. TAP no es lo mismo que Paratransit de acuerdo a la Ley Estadounidenses para Personas con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) y no es un reemplazo para el servicio TransIT-plus; sin embargo, los proveedores selectivos de taxis mencionados a continuación operan vehículos accesibles para sillas de rueda que cumplen con ADA. El servicio TAP no es parte de TransIT-plus, sino más bien un servicio separado del Condado de Frederick provisto 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 cualquiera que participe en el servicio TAP.

## **NORMAS**

### **¿Quién es Elegible para Recibir el Servicio TAP?**

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

- El participante se ha inscrito al TransIT-plus durante al menos tres meses.
- Cualquier combinación de tres de las opciones de viaje a continuación.
  - Participante ha viajado exitosamente con el servicio de TransIT-plus
  - Participante ha tenido rechazos de viajes debido a la falta de disponibilidad de TransIT-plus (los viajes cancelados o no asistido por el participante no cuentan para este requisito mínimo)

TransIT-plus notificará a los clientes de TransIT-plus que son elegibles para el programa TAP vía correo electrónico. 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 aquellos en silla de ruedas
- Transporte de Angiman:       301-662-2250
- Fiesta Taxi:                     301-663-6300   De habla hispana

## **Normas Acerca de las Tarifas**

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

### **Tarifa Basada en la Zona:**

#### **Zona A:**

Códigos Postales: 21701, 21702, 21703

Cliente pagará: \$ 10.00

Condado de Frederick pagará: \$ 50.00

Fondos totales agregados por TAP: \$ 60.00

#### **Zona B:**

Todos los demás códigos postales dentro del Condado de Frederick

Cliente pagará: \$ 20.00

Condado de Frederick pagará: \$100.00

Fondos totales agregados por TAP: \$120.00

**Los clientes tienen la opción de dividir sus cuotas mensuales en dos pagos dentro del mismo mes. Por ejemplo, para la Zona A, puede pagar \$ 5.00 a principios de mes y luego los segundos \$ 5.00 pueden pagarse más adelante en el mismo mes. NO se requiere que los clientes realicen 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.**

### **Solicitud 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 de 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 \$ 100 adicionales, por un total de \$ 120. 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 que totalicen hasta su copago, se reembolsará el copago no utilizado. Los reembolsos se permiten solo junto con el cierre de una cuenta TAP. Si desea cerrar su cuenta, llame al Servicio 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 al Cliente de TAP para solicitar información sobre los fondos no utilizados. Si se debe realizar un reembolso, los familiares deben presentar prueba de defunción y prueba de parentesco a [TAPFred@MJMInnovations.com](mailto:TAPFred@MJMInnovations.com).

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

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

## **Normas Generales**

Las siguientes Normas se aplican al TAP:

1. El cliente debe tener una tarjeta válida de TAP en su posesión para viajar.
2. Las tarifas de taxis se calculan utilizando la tabla de tarifas de la Ciudad de Frederick. (ver Anexo A)
3. Si un cliente es suspendido del TransIT-plus, su servicio TAP también se suspende por el mismo período de tiempo.
4. El cliente es responsable de cualquier tarifa que exceda el saldo disponible en la tarjeta TAP.
5. Reporte todas las tarjetas pérdidas o robadas de inmediato al Servicio al Cliente de TAP, (MJM Innovations) al 877-561-6035. Hay una tarifa de reemplazo de \$ 5.00 por tarjetas extraviadas o robadas.
6. Las tarjetas informadas como extraviadas o robadas se cancelan de inmediato y no se pueden usar. El cliente es responsable de la tarifa completa si viaja con una tarjeta reportada como extraviada o robada.
7. Notifique al Servicio al Cliente de TAP sobre cualquier cambio de dirección, número de teléfono o información de contacto de emergencia. El Servicio al Cliente de TAP está disponible de lunes a viernes a partir de las 8:00 am a 5:00 pm. La oficina está cerrada el día de Año Nuevo, el Día de Martin Luther King Jr., el Día Conmemorativo, el Día de la Independencia, el Día del Trabajo, el Día de Acción de Gracias y el Día de Navidad.
9. 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 puede obtener una lista de las empresas de transporte participantes en el Servicio al Cliente de TAP al 877-561-6035.
10. Todos los asuntos relacionados con el comportamiento del conductor del taxi o las condiciones del vehículo deben dirigirse a la Agencia Administrativa de Taxicab C / O El Departamento de Policía de Frederick, 100 West Patrick Street, Frederick, MD 21701, teléfono (301) 600-1212.
11. Todos los viajes deben programarse a través del operador de los proveedores de transporte. Los clientes no pueden buscar taxis sin antes haberlos programado.
12. Si necesita hacer varias paradas o un viaje de ida y vuelta con el mismo taxi, informe al operador de despacho cuando programe su viaje. Cada tramo de su viaje se tratará como un viaje separado. **Los conductores no pueden esperar en su destino con sus medidores en funcionamiento.**

## **Normas 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 otras personas.
- Vendiendo la tarjeta.

- Permitir a los conductores usar 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 infracciones de cumplimiento de las Normas incluyen, entre otras:

- Comenzar y finalizar un viaje fuera del Condado de Frederick.
- Pidiéndole al conductor que espere entre viajes.
- No pagar el monto 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 un comportamiento ilegal, perjudicial o abusivo durante el viaje.
- Contactando al conductor directamente para programar viajes.

### **Normas de Suspensión del TAP por Infracciones de Cumplimiento:**

- Primera infracción: advertencia escrita o verbal
- Segunda infracción: 60 días de suspensión
- Tercera infracción: 180 días de suspensión
- Cuarta infracción: no es elegible para participar en el servicio TAP.

Pueda ser que se le cobre al cliente por los viajes considerados como violación de las Normas.

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

### **Apelando la Suspensión:**

Las suspensiones del TAP pueden ser apeladas al TransIT Services of Frederick County. La solicitud de información e instrucciones para la audiencia se proporcionará con la documentación de suspensión.

### **Números de Teléfono Importantes:**

Información general del TAP y Servicio al Cliente (MJM) 877-561-6035

Oficina de certificación de TAP (TransIT) 301-600-2065

## **PROCEDIMIENTOS**

### **Cómo Usar el TAP:**

Una vez que se le haya notificado que ha sido aprobado para participación, llame a TransIT al 301-600-6452 para coordinar la toma de su fotografía. MJM Innovations le enviará por correo su tarjeta TAP; espere de 7 a 10 días para su 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/](http://www.eztransport.net/fred/members/)

Una vez que los fondos se agreguen a su tarjeta, TransIT agregará los fondos TAP adicionales (consulte más arriba en Política de Tarifas, cantidades basadas en la zona de código postal).

### **Cómo Cargar la Tarifa del Taxi:**

**Por Correo Postal:** Envíe el pago a:

**TAP Card-MJM Innovations**  
**6300 Blair Hill Lane, Suite 301**  
**Baltimore, MD 21209**

Haga los cheques pagaderos al ***TAP Program***.

**Tenga en cuenta: Los cheques devueltos estarán sujetos a una tarifa de \$ 25.00 y ya no se le permitirá presentar cheques personales para copagos de TAP. Los pagos futuros se aceptarán en forma de tarjeta de crédito (consulte las instrucciones a continuación) o fondos certificados.**

### **En línea:**

Los usuarios pueden hacer un pago en línea: [www.eztransport.net/fred/members/](http://www.eztransport.net/fred/members/)

### **Cómo Programar un Viaje:**

Llame a una compañía de taxi participante 30-40 minutos antes de su tiempo de viaje deseado (es útil avisar con un día de anticipación para un vehículo con acceso para sillas de ruedas debido al número limitado de estos vehículos). Muestre al taxista su tarjeta TAP (DEBE presentar la tarjeta) para confirmar la identificación. El conductor deslizará su tarjeta TAP en el dispositivo al comienzo de su viaje para verificar que los fondos estén disponibles y para iniciar el proceso de la 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 30-40 minutos de anticipación. Verifique nuevamente el estado de su viaje cada 20 minutos.
- Hay un número limitado de vehículos para silla de ruedas. Se recomienda que llame al proveedor de transporte para programar su viaje con 24 horas de anticipación.
- Siempre programe viajes con el operador de despacho de transporte. No puede llamar a los conductores directamente para hacer arreglos con su conductor o parar un taxi de la calle.
- Si usa una silla de ruedas plegable, informe al operador de despacho de transporte.
- Debe proporcionar información precisa de recogida y devolución al operador del despacho.
- No puede alterar su destino solicitado después de que el vehículo haya llegado.
- Debe presentar su tarjeta válida del Programa de Acceso al Taxi del Condado de Frederick (TAP) al conductor. No puede pedirle al conductor que lo espere en ningún viaje de servicio con el medidor en funcionamiento.

- Todas las tarifas son para un solo pasajero. Cualquier pasajero adicional que origine y termine su viaje en los mismos puntos tendrá un cargo adicional de \$ 1.50 por pasajero.
- **Tenga en cuenta que puede haber un recargo al viajar de una parte extrema del Condado a la otra. Comuníquese con el proveedor de transporte para conocer las tarifas específicas.**

#### **Pago de 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 verificar su saldo, comuníquese con el Servicio al Cliente de TAP (MJM) al 877-561-6035 o visite [www .eztransport.net/fred/members](http://www.eztransport.net/fred/members).

#### **Guarde los Recibos:**

- **Verifique los totales de recibos, firme el recibo y conserve el recibo. Su firma valida la información en el recibo.**
- **Mantenga 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.**

#### **Comuníquese con la Oficina de Servicio al Cliente:**

- **Si perdió su tarjeta, tiene una 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 al 877-561-6035, de lunes a viernes, de 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 reportar una tarjeta robada, llame a MJM Innovations al 877-561-6035 para reportar la tarjeta que falta. Su tarjeta se desactivará de inmediato.

- Hay un cargo de \$5.00 para obtener una tarjeta nueva. (Cheque pagadero a MJM Innovations).
- Cualquier fondo restante para taxis se pasará a la nueva tarjeta.
- TransIT no se hace responsable de los viajes no autorizados utilizados antes de que se informara la pérdida de la tarjeta.



- Una vez que se haya recibido la tarifa de reemplazo, espere una semana para el procesamiento de la nueva tarjeta.

### **Para Contactarnos:**

MJM Innovations 877-561-6035

Correo Electrónico [TAPFred@MJMInnovations.com](mailto:TAPFred@MJMInnovations.com)

Respuestas a mensajes por correo electrónico de Lunes-Viernes 8: 00 am-5: 00pm

TransIT 301-600-2065 [TransIT@FrederickCountyMD.gov](mailto:TransIT@FrederickCountyMD.gov)

## **OTROS SERVICIOS QUE PUEDEN CUMPLIR CON SUS NECESIDADES DE TRANSPORTE**

### **Tránsito Público**

• TransIT opera el servicio de autobús de ruta fija en la Ciudad de Frederick a partir de las 5:30 a.m. a 9:30 p.m., lunes a jueves, de 5:30 a.m. a 9:45 p.m. los viernes, y de 7:30 a.m. a 9:45 p.m. los sábados. Durante estas horas, nuestros autobuses accesibles para sillas de rueda circulan por la mayor parte de la ciudad y sirven a centros médicos, de compras, de empleo 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 millas para los pasajeros que funcionalmente no pueden abordar el autobús en un punto de tiempo programado debido a una discapacidad.

TransIT opera el servicio *Commuter Shuttle* entre Frederick y Brunswick / Jefferson, Emmitsburg / Thurmont, Walkersville, Spring Ridge, Point of Rocks y el corredor comercial de la Ruta 85 / Crestwood Boulevard.

Para mayor información, llame al (301) 600-2065 o visite nuestro sitio web: [www.FrederickCountyMD.gov/transit](http://www.FrederickCountyMD.gov/transit). Los horarios también están disponibles por correo, a bordo de los vehículos de TransIT, o en las siguientes ubicaciones adicionales: Oficina del Tesorero del Condado de Frederick, Centro de Personas Mayores del Condado de Frederick, Oficina Municipal de la Ciudad, Biblioteca C. Burr Artz, Librería del FCC, Servicios para Adultos, Cámara de Comercio del Condado de Frederick, Centro de visitantes del Condado de Frederick, Boscovs, Francis Scott Key Mall y muchas otras organizaciones de servicio comunitario. La información acerca de las Rutas *Connector* del TransIT también está disponible en Google Transit.

### **Programa de tarifas reducidas**

Los ciudadanos en la tercera edad y las personas con discapacidades son elegibles para tarifas reducidas en nuestros servicios de autobuses 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.

### **Capacitación en viajes**

Para obtener ayuda sobre cómo usar el sistema de ruta fija, vea el video de capacitación en viajes, "*Road to Travel Independence*" en el sitio web de TransIT. Se ofrece capacitación adicional, que incluye videos y asistencia para la planificación de viajes. Para obtener más información, comuníquese con TransIT al (301) 600-2065.

### **ADA Paratransit**

Si tiene una discapacidad que le impide utilizar el tránsito de ruta fija accesible, puede ser elegible para nuestro servicio ADA Paratransit, un componente de nuestro servicio TransIT-plus. El área de servicio y el horario de ADA Paratransit son comparables a los de nuestro servicio de autobuses de ruta fija que opera en la Ciudad de Frederick. Los propósitos del viaje no están restringidos, se aceptan reservaciones para el día siguiente y las tarifas son de \$ 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.