

Town of Wake Forest Go Wake Forest

Código de Conducta, Política de incomparecencia y Cancelación para Pasajeros

Fecha de Entrada en Vigor: 1 de julio de 2026

I. Propósito

La misión de Go Wake Forest (el "Servicio"), el servicio de micro tránsito a demanda del municipio de Wake Forest es brindar un servicio de transporte público seguro, confiable, conveniente y eficiente a residentes y visitantes. El municipio de Wake Forest ("Town") ha establecido este Código de Conducta y Política de Cancelación e incomparecencia (la "Política") para fomentar la seguridad y la comodidad de los usuarios, garantizar el pago de las tarifas y asegurar que los vehículos del Servicio sean seguros y acogedores, además de ofrecer un acceso equitativo a los pasajeros. En esta política se describen las medidas ante conductas inapropiadas o ilegales.

Esta Política se ha elaborado tomando como referencia las Normas de la Comunidad de "Via Transportation, LLC" ("Via"), las cuales se aplican a todos los servicios operados por Via. Via es el socio del Municipio de Wake Forest para la prestación del programa de transporte Go Wake Forest.

El incumplimiento de estas directrices puede dar a lugar restricciones en la cuenta, incluyendo la suspensión permanente del acceso a Go Wake Forest y a la Plataforma Via.

II. Descripción general

- a. Se espera que todas las personas mantengan un comportamiento adecuado al utilizar las instalaciones o los servicios de Go Wake Forest. Los usuarios deberán escuchar y respetar en todo momento al conductor y el vehículo.
- b. Ninguna persona podrá incurrir en conductas irrespetuosas o inapropiadas en las instalaciones de Go Wake Forest —incluidos los puntos de recogida y descenso, el área de estacionamiento de vehículos de servicio, el Ayuntamiento o cualquier otra instalación municipal— ni a bordo de los vehículos utilizados para prestar los servicios a demanda de puerta a puerta.

Se consideran conductas irrespetuosas e inapropiadas aquellas actividades, individuales o grupales, que perturben o perjudiquen a otras personas que utilicen u operen legítimamente las instalaciones o servicios de Go Wake Forest; que causen daños o destrucción a las instalaciones o servicios de transporte; o que resulten perturbadoras, acosadoras, amenazantes o perjudicial. La conducta inapropiada también puede constituir una infracción de una ordenanza o una violación de la ley penal. El hecho de que una persona sea o no acusada o condenada en relación con un incidente de conducta inapropiada no impide la investigación, la suspensión ni la exclusión conforme a esta Política.

- c. Los usuarios reconocen y consienten el uso de dispositivos de grabación que pueden captar imágenes de video del interior y el exterior de los vehículos de servicio de Go Wake Forest. Estas grabaciones podrán utilizarse para supervisar el cumplimiento de esta Política y hacerla efectiva.

III. Infracciones que conllevan suspensión temporera

- a. Una **infracción que conlleva una suspensión temporera** se define como una conducta inapropiada o habitual que infringe las Normas de la Comunidad de Via. Dicha conducta puede dar lugar a la suspensión temporera del acceso a Go Wake Forest.
- b. Entre los ejemplos de comportamiento inapropiado o habitual se incluyen, entre otros: el abuso verbal; el uso de cigarrillos o dispositivos de vapeo; el consumo de alcohol; obstruir o interferir con la conducción segura del vehículo por parte del conductor; atender llamadas de teléfono móvil en altavoz o no utilizar auriculares para escuchar el dispositivo móvil; negarse a bajarse del vehículo; vomitar o defecar dentro del vehículo; permitir el embarque de menores de 12 años sin acompañante; no abrocharse ni asegurar correctamente los cinturones de seguridad y los sistemas de retención infantil; solicitar el traslado a un destino sin utilizar la aplicación Via; el uso perturbador de dispositivos de audio; o el consumo de alimentos o bebidas. Se permite que los animales de servicio, según la definición de la Ley Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés), acompañen a los pasajeros en los vehículos de Go Wake Forest y no es obligatorio que viajen en un porta mascotas; sin embargo, deben permanecer bajo el control de su guía y pueden ser excluidos si no están bajo control o si representan una amenaza directa para la seguridad de los demás. Todos los demás animales deben transportarse en un porta mascotas adecuado. Los pasajeros son responsables de los costos asociados de limpieza y reparación de los daños que ellos o sus animales causen a los vehículos

o equipo; el Municipio podrá reclamar el reembolso de dichos costos y suspender el servicio por falta de pago, conforme con la legislación vigente y las políticas municipales.

- c. Las suspensiones temporeras se definen según los siguientes plazos, basado en la infracción y su frecuencia.

1. Advertencia por correo electrónico y suspensión de 7 días tras la primera infracción documentada
2. Suspensión de 30 días por una segunda infracción documentada
3. Suspensión de 60 días por una tercera infracción documentada
4. Suspensión permanente tras la cuarta infracción documentada

IV. Infracciones de cero tolerancia y suspensión permanente

- a. Una **infracción de cero tolerancia** se define como una infracción específica que no se tolera de ninguna manera durante el uso de Go Wake Forest y/o que infringe las Normas de la Comunidad de Vía.
- b. La siguiente lista describe las infracciones que conllevan la suspensión inmediata y permanente del acceso a Go Wake Forest:
 1. Amenazas de violencia o intimidación.
 2. Agresión física.
 3. Consumo de drogas ilícitas.
 4. Posesión o uso de armas, explosivos o materiales inflamables.
 5. Robo o daño intencional, alteración o destrucción de bienes de Go Wake Forest o de otro pasajero.
 6. Exhibicionismo o cualquier forma de masturbación.
 7. Agresión sexual.
 8. Presentación de reclamaciones fraudulentas por lesiones sufridas en un vehículo de Go Wake Forest.
 9. Conducta desordenada, según lo prohibido por la sección N.C.G.S. §14-288.4.
- c. La suspensión permanente se define como la exclusión definitiva del servicio de transporte Go Wake Forest.
 1. Se impone una suspensión permanente cuando ocurre alguna de las siguientes situaciones:
 1. Una persona comete una de las infracciones sujetas a la política de cero tolerancias enumeradas en esta política.
 2. Un usuario recibe más de tres (3) suspensiones temporeras consecutivas por parte de Go Wake Forest.

V. Notificación de suspensión

a. Cuando una persona haya sido suspendida del servicio Go Wake Forest de manera temporera o permanente, el municipio de Wake Forest o Via notificará a dicha persona sobre la suspensión. Las notificaciones de suspensión se enviarán por correo electrónico o postal, utilizando la información de contacto proporcionada por la persona al crear su cuenta de Go Wake Forest.

b. Todas las notificaciones incluirán:

1. Una descripción de la infracción y la fecha en que ocurrió.
2. Una descripción de si la suspensión es temporera o permanente.
3. Las fechas de inicio y finalización (si corresponde) de la suspensión.
4. Información sobre el procedimiento de apelación.

VI. Apelaciones de suspensión

a. Una persona puede apelar su suspensión temporera o permanente enviando un correo electrónico a appeal@wakeforestnc.gov o llamando al Servicio de Atención al Cliente del municipio de Wake Forest para obtener información sobre el proceso de apelación.

b. La apelación debe presentarse por escrito ante el Administrador Municipal (Town Manager) o la persona designada por este, ya sea por el propio usuario (el "Apelante") o a través de un representante, dentro de un plazo de 30 días a partir de la fecha de la notificación de suspensión.

c. Las apelaciones deben dirigirse al Administrador Municipal de Wake Forest o a su representante designado.

1. En el caso de apelaciones enviadas por correo postal, la carta debe presentarse en un sobre cerrado y rotulado de la siguiente manera:

Town of Wake Forest

ATTN: Town Manager

301 S Brooks Street

Wake Forest, NC 27587

2. Para las apelaciones enviadas por correo electrónico, la carta debe remitirse a appeal@wakeforestnc.gov.

- d. Tras recibir la apelación por escrito, el Administrador Municipal o la persona designada brindará a la persona suspendida la oportunidad de ser escuchada, ya sea en persona o por medios electrónicos, dentro de un plazo de treinta (30) días a partir de la presentación de la notificación por escrito. El personal municipal enviará por correo postal o electrónico al apelante una notificación de la vista que incluya la hora, el lugar y la naturaleza de esta.
 - e. A la vista asistirá al menos una de las siguientes partes: personal municipal, el Abogado Municipal o un representante de Vía.
 - f. Antes de la vista, el Administrador Municipal o la persona designada revisará la apelación junto con la información complementaria proveída por el apelante, así como cualquier información adicional añadida por el personal municipal o Vía. Si la persona encargada de la revisión tuviera un conflicto de intereses que pudiera sesgar (o aparentar sesgar) su decisión sobre la apelación de la suspensión delegará la revisión en otra persona designada objetiva. Toda la información recibida se tratará de manera confidencial.
 - g. Se notificará al apelante y a su representante (si lo hubiera) la fecha, hora y lugar de la vista. El apelante podrá asistir a la vista, si así lo desea, acompañado por su representante y una persona adicional.
 - 1. Además de lo anterior, un menor deberá estar acompañado en la vista por al menos por uno de sus padres o tutores, y podrá estar acompañado por hasta dos de ellos.
 - 2. Además de lo anterior, el apelante podrá presentar testigos en la vista, siempre y cuando dichos testigos hayan presenciado directamente el incidente o incidentes que dieron lugar a la suspensión. El Administrador Municipal o la persona designada por este tendrá la facultad de ratificar, revocar o modificar la decisión de suspensión.
- VII. Día de la vista de apelación
- a. El propósito de la vista incluye algunos o todos los puntos siguientes, según lo requiera la autoridad decisoria:
 - 1. Revisar y determinar si la base de evidencia para imponer la suspensión es suficiente conforme al Código de Conducta del municipio de Wake Forest Go Wake Forest.
 - 2. Determinar si la duración y el alcance de la suspensión son proporcionales a la naturaleza de la infracción.
 - 3. Emitir una resolución sobre si es más probable que improbable que la persona haya incurrido en una conducta que justifique la suspensión.

4. Considerar cualquier factor atenuante o agravante relevante para el alcance y la duración de la suspensión.
5. Emitir una orden de suspensión definitiva para ratificar, modificar o revocar la suspensión del usuario.

- b.** El personal presentará al apelante ante el Administrador Municipal (o la persona designada por este) y revisará la determinación sobre la restitución del servicio de Go Wake Forest.
- c.** El apelante (o su representante) y el personal dispondrán de la misma cantidad de tiempo (10 minutos, o el plazo que determine el Administrador) para presentar pruebas específicas sobre la elegibilidad ante el Administrador Municipal o la persona designada. El Administrador Municipal o la persona designada podrán formular preguntas en cualquier momento de la vista.
- d.** Una vez concluidos los testimonios y las preguntas, se recordará al apelante que la decisión sobre su elegibilidad se tomará en un plazo de treinta días tras la vista.
- e.** En un plazo de 30 días tras dicha vista, el Administrador Municipal o la persona designada tomará una decisión definitiva e inapelable respecto a la suspensión, y se notificará al usuario suspendido de dicha decisión. Si no se toma una decisión para el día 31, el apelante podrá utilizar Go Wake Forest hasta que se tome la decisión y se comunique por escrito.

VIII. Política de cancelación y de incomparecencia

a. Definiciones

1. Se considera incomparecencia (no-show) a la persona que no acude al lugar de recogida indicado, habiendo esperado el conductor al menos 2 minutos dentro del intervalo de tiempo programado para la recogida.
2. Se considera «cancelación tardía» la anulación de un viaje reservado con menos de 5 minutos de antelación a la llegada del conductor al lugar de recogida indicado.

IX. Penalidades por cancelaciones tardías e incomparecencia

- a.** Una solicitud de viaje en Go Wake Forest puede cancelarse en cualquier momento directamente desde la aplicación Go Wake Forest o llamando a la línea de atención al usuario de Go Wake Forest.
- b.** Si se cancela una solicitud de viaje después de que se haya asignado un conductor, es posible que se cobre al usuario una tarifa de cancelación, a menos que el tiempo estimado de llegada (ETA) del conductor sea 10 minutos o más a lo indicado inicialmente.

- c. Si el usuario no se encuentra en el punto de recogida cuando llega el vehículo y el conductor espera 2 minutos adicionales sin que el usuario suba al vehículo ni se comunique con el conductor, es posible que se le cobre una tarifa por no presentarse.
- d. A los usuarios que realicen una cancelación tardía o no se presenten se les cobrará el 50 % de la tarifa del viaje.