Braille Monitor

Volumen 60, Número 5

Mayo 2017

Gary Wunder, Redactor

 Uber y Lyft Acuerdan Mejorar el Servicio para Pasajeros con Animales de Servicio

Necesitamos su ayuda con el seguimiento de su progreso

por Valerie Yingling

Nota del Redactor: muchas personas ciegas han acogido con beneplácito la llegada de nuevos servicios para compartir viajes con los brazos abiertos, pero no se puede decir lo mismo de los servicios,

que en ocasiones se han negado a ofrecer viajes a pasajeros ciegos acompañados por perros guías. En este artículo, Valerie Yingling, coordinadora del programa legal

de la Federación Nacional de Ciegos, discute los acuerdos entre la Federación Nacional de Ciegos y los dos principales servicios que comparten viajes y que

operan en el país, Lyft y Uber. Aquí está lo que tiene que decir:

En el último año, la Federación Nacional de Ciegos ha resuelto las alegaciones de discriminación contra ambos Lyft y Uber. En punto de referencia

de acuerdos conciliatorios, ambas empresas han acordado revisar sus políticas y procedimientos para evitar que los conductores discriminen contra los pasajeros con animales de servicio.

Con estos acuerdos, la Federación se ha impulsado contra los prejuicios y malentendidos con respecto a los ciegos y sus animales de servicio. La política y

los cambios en el procedimiento alineados en Uber, y acuerdos conciliatorios con Lyft están diseñados para permitir a pasajeros ciegos con animales de servicio la posibilidad de viajar a

las citas de los médicos, la escuela, el trabajo, los supermercados, y en otros lugares, con la misma facilidad de los viajes que Uber y Lyft ofrecen a los clientes videntes. En resumen, los

acuerdos apoyan nuestro vivir la vida que queremos, y la Federación felicita tanto a Lyft como a Uber por instituir estos cambios.

Como resultado de los acuerdos, tanto Uber como Lyft ahora requieren que los actuales y nuevos conductores reconozcan sus obligaciones legales para el transporte de

pasajeros con animales de servicio. Ambas empresas han adoptado políticas más estrictas de cumplimiento, si conductores de Uber y Lyft, niegan deliberadamente los viajes a las personas con

animales de servicio, y en tal caso, los conductores se darán por terminados inmediatamente. Además, si la empresa recibe informes verosímiles de que un conductor se negó

a transportar o discrimina contra los pasajeros con animales de servicio en más de una ocasión, el conductor será terminado, independientemente de

la intención del conductor. Uber y Lyft han acordado mejorar sus procedimientos de queja, como la implementación de un servicio de atención al cliente con más eficaz respuesta

a pasajeros que registran las quejas por discriminación de animales de servicio. Consulte los términos del contrato en su totalidad en Español en

 https://nfb.org/es/rideshare#main-content

La Federación Nacional de Ciegos coordinará con Uber y Lyft para reunir datos sobre el éxito de estos esfuerzos de tres a cinco años de

duración de los acuerdos. La Federación se reunirá utilizando los comentarios de sus miembros en negaciones, y la calidad de los viajes para individuos

con animales de servicio. Esta prueba será una herramienta fundamental para medir si Uber y Lyft cumplen su acuerdo de solución con la Federación.

Detalles del Programa de Pruebas

Ahí es donde necesitamos su ayuda. El Programa de Pruebas de Lyft y Uber está abierto a todos los miembros y no miembros de la Federación en todo el país. Servicio de viaje con animales

o personas que viajan con pasajeros que tienen animales de servicio deben llenar el siguiente cuestionario en línea inmediatamente después de solicitar y/o completar

un viaje con Uber o Lyft:. Véase en Español

https://nfb.org/es/rideshare-test#main-content

. Esta herramienta de pruebas será utilizada para medir no sólo cancelaciones de viajes y negaciones, sino que también para saber si un conductor parece entender su obligación

de proporcionar la igualdad de acceso y no discriminar por las protecciones previstas por la Ley de Americanos con Discapacidades. Específicamente, los probadores de software proporcionarán

la siguiente información mediante el cuestionario en línea.

Preguntas de Prueba de Lyft y Uber

• Nombre del pasajero

• Correo electrónico

• Fecha en que el viaje fue pedido

• Hora en que el viaje fue pedido

• Dirección para recoger

• Nombre del conductor

• ¿El viajero alertó al conductor de su animal de servicio antes del viaje?

• ¿El conductor parecía no ser consciente de su responsabilidad para el transporte de pasajeros con animales de servicio?

• ¿Fue el viaje denegado?

• ¿Cómo fue la queja interpuesta por la negación (utilizando, por ejemplo, el sitio web, la aplicación o la queja en línea directa)?

• ¿Fue el pasajero tratado de forma irrespetuosa durante el viaje (por ejemplo, amenazado, hostigado, ridiculizado, o prestado servicio inferior debido a la presencia

de un animal de servicio)?

• ¿Cómo fue la queja presentada en relación con el comportamiento irrespetuoso del conductor (utilizando, por ejemplo, el sitio web, la aplicación o la queja en línea directa)?

• ¿Se le cobró al pasajero una tarifa de limpieza debido a su animal de servicio?

• ¿Encontró el pasajero algúna barrera de accesibilidad con la aplicación del servicio de compartimiento de viajes o el sitio web?

Por favor tenga en cuenta que el acuerdo con Lyft contempla que la Federación realizará pruebas selectivas en áreas metropolitanas predeterminadas. Esas zonas son, Baltimore,

Boston, Chicago, Dallas-Fort Worth, Denver, Los Angeles, Nueva York, Nashville, Phoenix, Filadelfia, San Francisco, Sacramento, Seattle, y el Distrito

de Columbia. Los informes de la Federación sobre las pruebas de Lyft serán creadas alrededor de las experiencias de los pasajeros en estas ciudades. Sin embargo, esto no significa que no queremos

saber de viajeros de Lyft fuera de estas ciudades. La herramienta de pruebas no está restringida por zona geográfica, y damos la bienvenida a pruebas de Uber y Lyft a través de

todas las filiales. Me complace observar que la herramienta de pruebas también estará disponible en Español.

El Programa de pruebas de la Federación abrirá el 8 de mayo de 2017. Si es un cliente de Uber o Lyft que tiene un animal de servicio o viaja con alguien que tiene un

animal de servicio, os exhorto encarecidamente a participar en el Programa de Pruebas. Por favor, sepa que la opinión de la Federación sobre Lyft y Uber sólo será tan fuerte como

los datos que recogemos de probadores. Por favor haga planes para unirse a nosotros el 8 de mayo ¡y para la duración de nuestro programa de pruebas!

Para obtener más información, póngase en contacto con Valerie Yingling, Coordinadora del Programa Legal de la Federación, en

Vyingling@nfb.org o (410) 659-9314, extensión 2440, o consulte

En Español en

https://nfb.org/es/rideshare#main-content

x

https://nfb.org/images/nfb/publications/bm/bm17/bm1705/bm170505.htm