

CONNECTICUT DEPARTMENT OF TRANSPORTATION



POLICY STATEMENT

POLICY NO. PT-27

September 23, 2021

SUBJECT: ADA Elevator Outage Procedure

1.0 PURPOSE

The purpose of this document is to make clear the resources and procedures The Connecticut Department of Transportation has at its disposal for the mitigation of ADA accessibility of its rail stations in the event of an elevator outage.

2.0 SUMMARY

The Connecticut Department of Transportation (CTDOT) provides oversight and direction to the Service Provider(s) (Railroad), the Property Manager(s) (PM), and *CTrides* Customer Service (*CTrides*) for notifying the public and providing ADA shuttle services in the event of elevator outages at stations without redundant elevators. Coordination with the Elevator Service Provider (ESP) for both planned and unplanned outages is key in providing the public with as much advance notice as possible in hopes that an alternate station or means of transportation can be utilized by the passengers.

3.0 PROCEDURE

The following accessibility information and procedures are currently implemented by the Railroad, PM, ESP, *CTrides* and CTDOT in the event of an elevator outage to assist passengers with travel planning and if necessary, ensure that passengers can gain access to other parts of the facility during their travel.

3.1. Public Notification - Sources

3.1.1. Website Information

Accessibility information is available online from the [DOT website](https://portal.ct.gov/CTDOT) (<https://portal.ct.gov/CTDOT/Publictrans/Bureau-of-Public-Transportation/CTrail>), shorelineeast.com, hartfordline.com, ctrides.com and [MTA website](https://mta.com).

3.1.2. Audio Announcements

Stations and Rail cars currently have the ability to provide audio announcements but not all facilities and rolling stock currently have visual equivalent. Future upgrades for automated audio/visual announcements on-board and at stations are in development.

3.1.3. SMS, email and Social Media

Immediate notice to the public utilizing *CTrides* in hopes of providing enough of a window to have any passengers that will require elevator usage, make other arrangements (i.e., use another Station) until the elevator is returned to service. *CTrides* notifies the public by issuing Service Alerts. A Service Alert informs the passengers in the following ways.

- a) Automatically posts a message to the alerts Twitter account. Sign-up for Twitter alerts can be made from:

<https://shorelineeast.com>

<https://hartfordline.com>

<https://ctrides.com>

- b) Automatically sends messages to passengers that have subscribed to either the email or SMS notification service. Passengers can sign up for alerts on the following websites.

<https://shorelineeast.com>

<https://hartfordline.com>

<https://ctrides.com>

- c) Automatically posts a notice on the homepage of *ctrides.com* (12-hour duration) An alert is also posted to the rotating banner of the *CTrides* website and the respective Service webpage. This alert is also simultaneously posted to the “News and Notices” page of the respective Service.

3.1.4. Elevator Status Webpage

Elevator status information for the *CTrail* stations via a website is in development

3.2. Public Notification – Procedure

3.2.1. The public notification procedure is dependent on how the elevator outage is first becomes realized. In the event the ESP is notified first,

- a) The ESP will contact the PM.
- b) The PM will then notify the Railroad, CTDOT and *CTrides* of the outage.
- c) The Railroad will notify any of the passengers aboard the train so that possible arrangements can be made prior to reaching the destination.

3.2.2. In the event the Railroad is notified first,

- a) The Railroad will contact the PM.

- b) The PM will notify the ESP, CTDOT and *CTrides* of the outage.
- c) The Railroad will notify any of the passengers aboard the train so that possible arrangements can be made prior to reaching the destination.

3.2.3. In the event the PM is notified first,

- a) The PM will notify the ESP, the Railroad, CTDOT and *CTrides* of the outage.
- b) The Railroad will notify any of the passengers aboard the train so that possible arrangements can be made prior to reaching the destination.

Once the elevator outage has been rectified, the PM will contact the Railroad, CTDOT and *CTrides* to relay that the elevator has been returned to service. The Railroad will notify any affected passengers and *CTrides* will inform the passengers of the elevator status by issuing updates via the methods previously mentioned.

3.3. Mitigation

In the event the notification was not issued with enough time to be effective and/or was not seen by the individual(s), the following procedures are to be followed to assist any impaired mobility passenger at the station in the event of an elevator outage.

3.3.1. In the case in which the passenger discovers the elevator outage and is unable to access the platform in which they require, stations without redundant elevators have signage posted near the elevators displaying a 24-hour monitored telephone number. This number will connect the passenger to M7, a mobility taxi service. Mobility impaired passengers can dial this number in the event there is an elevator outage that prevents access to the parking areas or other connecting transportation services (i.e., local bus).

This service is arranged and maintained by the PM on behalf of CTDOT. The ADA accessible transportation service per the agreement with the PM and M7 is to either shuttle the passenger to the opposing parking lot to access the opposite platform, their vehicle, the next accessible station, or to their destination in the case of a missed connection.

3.3.2. In the case that one of our passengers is requiring connecting service to Metro-North (MNR) and would like to know the status of an elevator at a particular Main Line station, the passenger can visit <https://new.mta.info/elevator-escalator-status> . MNR also has signage posted at all the Main Line stations informing passengers of accessibility assistance and a call ahead program to assist ADA customers boarding the train at a particular station.

Depending on the specific scenario, MNR has a variety of ways to assist a customer with getting to the other side of the station, including but not limited to;

- a) Contacting the MTA PD
- b) Explaining to the customer specific station options such as exiting via a platform or ramp or other means of egress (at grade exit)
- c) If customer is not able to exit a platform, MNR will initiate carryback authorization procedures which would bring customer to the nearest accessible station for crossover and

carryback to the alternate platform. These arrangements would be made between the operator and our Operations Control Center.

CTDOT logs all equipment related outages and prepares monthly Elevator Equipment Availability summary reports.

4.0 Signage

4.1. Mobility Service



Mobility Assistance

In the event Station Elevators are not operating,
Persons needing assistance can call the
number below for transportation to the
opposite Train Platform or Parking Lot



(203) 584 - 9810



Asistencia de Movilidad

En caso de que los elevadores de estación no funcionen,
Las personas que necesitan asistencia pueden llamar al
número a continuación para el transporte a la Plataforma
de Tren o estacionamiento



(203) 584 - 9810

4.2. Elevator outage at station



Track 1 Elevator Out of Service Track 1 Elevator Fuera de Servicio

We apologies for any inconvenience
The Track 1 elevator is out for service for safety repairs
and maintenance

Pedimos disculpas por cualquier inconveniente
El elevador de la Vía 1 está fuera de servicio para
reparaciones y mantenimiento de seguridad.

Prepared by:

Craig M. Bordiere

Digitally signed by Craig M. Bordiere
DN: C=US, E=craig.bordiere@ct.gov, O=CT DOT,
OU=Office of Rail - Station Operations, CN=Craig M.
Bordiere
Date: 2021.09.24 11:12:19-0400

Craig Bordiere, Supervising Rail Officer

Recommended by:

Digitally signed by Andreski, Richard
DN: E="Richard.Andreski@ct.gov", CN="Andreski,
Richard", OU=Floor-1, OU=Headquarters,
OU=DOT-Users, DC=DOT, DC=CT, DC=GOV
Date: 2021.09.24 11:19:23-0400

Richard W. Andreski, Public Transportation Bureau Chief

Approved by:

Joseph J. Giulietti, Commissioner



DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACION DE CONNECTICUT

DECLARACIÓN DE PÓLIZA

No. de Póliza. PT-27
23 de Septiembre del 2021

ASUNTO: ADA Procedimiento de Interrupción de Ascensor

5.0 PROPOSITO

El propósito de este document es para aclarar los recursos y procedimientos que el Departamento de Transportacion de Connecticut tiene en su disposicion para la mitigación de la accesibilidad del ADA de sus estaciones de carriles en el evento de una interrupcion de ascensor.

6.0 RESUMEN

El Departamento de Transportacion de Connecticut (CTDOT) proporciona supervisión y dirección a los Proveedores de Servicios (Ferrocarril), al Administrador(es) de la Propiedad (PM) y al Servicio al Cliente de *CTRides* (*CTRides*) para notificar al público y proporcionar servicios de transportación de ADA en caso de interrupciones de los ascensores en las estaciones sin ascensores redundantes. La coordinación con el proveedor de servicios de ascensores (ESP) para las interrupciones planificadas y no planificadas es clave para proporcionar al público la mayor anticipación posible con la esperanza de que los pasajeros puedan utilizar una estación o medio de transportación alternativa.

7.0 PROCEDIMIENTO

La siguiente información y procedimientos de accesibilidad son implementados actualmente por el Ferrocarril, PM, ESP, *CTrides* y CTDOT en caso de una interrupción de ascensor para ayudar a los pasajeros con la planificación de viaje y, si es necesario, garantizar que los pasajeros puedan acceder a otras partes de la instalación durante su viaje.

7.1. Notificación Pública - Fuentes

1. Información del sitio web

La información sobre accesibilidad está disponible en línea en el [DOT website](https://portal.ct.gov/DOT/Publictrans/Bureau-of-Public-Transportation/CTrail) (<https://portal.ct.gov/DOT/Publictrans/Bureau-of-Public-Transportation/CTrail>), shorelineeast.com, hartfordline.com, ctrides.com and [MTA website](https://mta.com).

1. Anuncios de audio

Las estaciones y los vagones de ferrocarril actualmente tienen la capacidad de proporcionar anuncios de audio, pero no todas las instalaciones y el material rodante actualmente tienen un equivalente visual. Se están elaborando futuras actualizaciones para anuncios audiovisuales automatizados a bordo y en las estaciones.

1. SMS, correo electrónico y redes sociales

Aviso inmediato al público que utiliza *CTrides* con la esperanza de proporcionar suficiente vías para que cualquier pasajero que requiera el uso del ascensor, haga otros arreglos (es decir, use otra estación) hasta que el ascensor vuelva al servicio. *CTrides* notifica al público mediante la emisión de alertas de servicio. Una alerta de servicio informa a los pasajeros de las siguientes maneras.

- a) Publica automáticamente un mensaje en la cuenta de Twitter de alertas. El registro para recibir alertas de Twitter se puede realizar desde:

<https://shorelineeast.com>

<https://hartfordline.com>

<https://ctrides.com>

- b) Automáticamente envía mensajes a los pasajeros que se han suscrito al servicio de notificación por correo electrónico o SMS. Los pasajeros pueden registrarse para recibir alertas en los siguientes sitios web.

<https://shorelineeast.com>

<https://hartfordline.com>

<https://ctrides.com>

- c) Publica automáticamente un aviso en la página de inicio de ctrides.com (12 horas de duración) También se publica una alerta en el banner giratorio del sitio web de *CTrides* y en la página web del Servicio correspondiente. Esta alerta también se publica simultáneamente en la página "Noticias y Avisos" del Servicio respectivo.

7.1.1. Elevator Status Webpage

Elevator status information for the *CTrail* stations via a website is in development

7.2. Notificación Pública – Procedimiento

- 7.2.1. El procedimiento de notificación pública depende de cómo se realice primero la interrupción del ascensor. En caso de que se notifique primero al ESP,
 - a) El ESP se comunicará con PM.
 - b) El PM luego notificará a los *viajes* de Ferrocarril, CTDOT y *CTrides* de la interrupción.
 - c) El Ferrocarril notificará a cualquiera de los pasajeros a bordo del tren para que se puedan hacer posibles arreglos antes de llegar a su destino.

7.2.2. En el caso de que el Ferrocarril sea notificado primero,

- d) El Ferrocarril se pondrá en contacto con el PM.
- e) El PM notificará a los *viajes* ESP, CTDOT y CT de la interrupción.
- f) El Ferrocarril notificará a cualquiera de los pasajeros a bordo del tren para que se puedan hacer posibles arreglos antes de llegar al destino.

7.2.3. En el caso de que el PM sea notificado primero,

- a) El PM notificará al ESP, al Ferrocarril, CTDOT y *CTrides* de la interrupción.
- b) El Ferrocarril notificará a cualquiera de los pasajeros a bordo del tren para que se puedan hacer posibles arreglos antes de llegar al destino.

Una vez que se haya rectificado la interrupción del ascensor, el PM se comunicará con el Ferrocarril, CTDOT y *CTrides* para transmitir que el ascensor ha sido devuelto al servicio. El Ferrocarril notificará a los pasajeros afectados y *CTrides* informará a los pasajeros del estado del ascensor mediante la emisión de actualizaciones a través de los métodos mencionados anteriormente.

7.3. Mitigación

En el caso de que la notificación no se haya emitido con tiempo suficiente para ser efectiva y/o no haya sido vista por la(s) persona(s), se deben seguir los siguientes procedimientos para ayudar a cualquier pasajero con movilidad reducida en la estación en caso de una interrupción del ascensor.

7.3.1. En el caso de que el pasajero descubra el corte del ascensor y no pueda acceder a la plataforma en la que lo requiera, las estaciones sin ascensores redundantes tienen señalización colocada cerca de los ascensores que muestra un número de teléfono monitoreado las 24 horas. Este número conectará al pasajero con la M7, un servicio de taxi de movilidad. Los pasajeros con problemas de movilidad pueden marcar este número en caso de que haya una interrupción del ascensor que impida el acceso a las áreas de estacionamiento u otros servicios de transportación de conexión (i.e., autobús local).

Este servicio es organizado y mantenido por el PM en nombre de CTDOT. El servicio de transportación accesible de la ADA según el acuerdo con el PM y M7 es transportar al pasajero al estacionamiento opuesto para acceder a la plataforma opuesta, su vehículo, la siguiente estación accesible o a su destino en el caso de una conexión perdida.

7.3.2. En el caso de que uno de nuestros pasajeros requiera servicio de conexión a Metro-North (MNR) y le gustaría saber el estado de un ascensor en una estación particular de la Línea Principal, el pasajero puede visitar <https://new.mta.info/elevator-escalator-status>. MNR también tiene señalización colocada en todas las estaciones de la Línea Principal que informa a los pasajeros de la asistencia de accesibilidad y un programa de llamadas anticipadas para ayudar a los clientes de ADA a abordar el tren en una estación en particular.

Dependiendo del escenario específico, MNR tiene una variedad de formas de ayudar a un cliente a llegar al otro lado de la estación, que incluyen, entre otras;

- a) Cómo ponerse en contacto con el PD de la MTA
- b) Explicar al cliente opciones específicas de estación, como salir a través de una plataforma o rampa u otros medios de salida (a la salida de nivel)
- c) Si el cliente no puede salir de una plataforma, MNR iniciará procedimientos de autorización de devolución que llevarían al cliente a la estación accesible más cercana para el cruce y el transporte a la plataforma alternativa. Estos arreglos se harían entre el operador y nuestro Centro de Control de Operaciones.

CTDOT registra todas las interrupciones relacionadas con el equipo y prepara informes mensuales de resumen de disponibilidad de equipos de ascensores.

8.0 Señalización

8.1. Servicio de Movilidad



Mobility Assistance

In the event Station Elevators are not operating,
Persons needing assistance can call the
number below for transportation to the
opposite Train Platform or Parking Lot



(203) 584 - 9810



Asistencia de Movilidad

En caso de que los elevadores de estación no funcionen,
Las personas que necesitan asistencia pueden llamar al
número a continuación para el transporte a la Plataforma
de Tren o estacionamiento



(203) 584 - 9810

8.2. Interrupcion de Ascensor en la Estación



Track 1 Elevator Out of Service Track 1 Elevator Fuera de Servicio

We apologies for any inconvenience
The Track 1 elevator is out for service for safety repairs
and maintenance

Pedimos disculpas por cualquier inconveniente
El elevador de la Vía 1 está fuera de servicio para
reparaciones y mantenimiento de seguridad.

Prepared by:

Craig M. Bordiere

Digitally signed by Craig M. Bordiere
DN: C=US, E=craig.bordiere@ct.gov, O=CT DOT,
OU=Office of Rail - Station Operations, CN=Craig M.
Bordiere
Date: 2021.09.24 11:12:19-04'00'

Craig Bordiere, Supervising Rail Officer

Recommended by:

Digitally signed by Andreski, Richard
DN: E=Richard.Andreski@ct.gov, CN=Andreski,
Richard, OU=Floor-1, OU=Headquarters,
OU=DOT-Users, DC=DOT, DC=CT, DC=GOV
Date: 2021.09.24 11:19:23-04'00'

Richard W. Andreski, Public Transportation Bureau Chief

Approved by:

Joseph J. Giulietti, Commissioner