



PREGUNTAS FRECUENTES

A dónde me puede llevar Buzzline?

[Este mapa](#) muestra el área de servicio designada para el programa piloto de microtránsito Buzzline. El área de servicio se seleccionó mediante un Estudio de Viabilidad de Microtránsito realizado en 2022. El estudio identificó el área basándose en las poblaciones de la ciudad de Sanford con importantes desventajas en materia de transporte y los principales lugares de empleo tanto dentro como fuera de los límites de la ciudad. El Aeropuerto Ejecutivo de Raleigh y la oficina del Departamento de Vehículos Motorizados del condado de Lee se añadieron como puntos de alta necesidad.

Si el proyecto piloto tiene éxito, la intención es ampliar el área de servicio a otras partes de la ciudad y del condado.

A qué lugares de trabajo importantes puedo llegar?

Durante los primeros meses, Buzzline se dirigirá principalmente a las principales empresas a las que COLTS presta servicio de forma regular, entre ellas Bear Creek Arsenal y Trion. A medida que se vaya consolidando el servicio de microtransito, el personal de transporte se pondrá en contacto con las principales empresas fuera de la zona para evaluar su interés en ser incluidas

Quién opera el programa piloto de microtránsito?

El Servicio de Transporte del Condado de Lee (COLTS), con el apoyo de los Comisionados del Condado de Lee, opera el servicio para la ciudad de Sanford. COLTS opera desde 1992 y es un sistema de acceso público que transporta un promedio de 150 pasajeros por día (aproximadamente 300 viajes).



Cuándo comienza el servicio de microtránsito en Sanford?

El servicio de microtránsito, llamado "Buzzline", tendrá un lanzamiento preliminar el Miércoles 12 de Noviembre de 2025. Durante este periodo, el horario de operación será de Lunes a Viernes de 6 a.m. a 6 p.m.

El servicio de fin de semana comenzará después del lanzamiento oficial de Buzzline, programado para el Lunes 1 de Diciembre de 2025.

Cuándo funcionará Buzzline una vez que el servicio se haya lanzado oficialmente?

El horario de operación en ese momento será el siguiente:

- Lunes a Viernes, de 6 a.m a 8 p.m.
- Sábado y Domingo, de 7 a.m a 7 p.m

Las solicitudes de viaje se aceptarán en la aplicación entre las 6 a.m y las 7 p.m. de Lunes a Viernes y entre las 7 a.m. y las 6 p.m. los fines de semana. También se pueden solicitar viajes por teléfono hasta las 7:30 p.m. de lunes a viernes y hasta las 6:30 p.m. los fines de semana; la disponibilidad depende del destino.

Cómo reservo un viaje con Buzzline?

Cualquier persona que desee viajar dentro de la zona piloto puede utilizar Buzzline. Cómo reservar:

1. Utilice la aplicación "Buzzline Micro", que se puede descargar desde [Google Play Store](#) o [Apple Store](#).
2. Reserve en línea en www.buzzlinemicro.com. Busque el enlace "Reservar un viaje en línea" en la pestaña Servicios.
3. Llame a COLTS durante el horario de servicio al 919-776-7201.



Los viajes se pueden reservar con hasta 7 días de anticipación.

Puedo reservar en otro idioma además del Inglés?

Por el momento, la aplicación y el portal web solo están disponibles en inglés. Los operadores de COLTS pueden reservar viajes en español.

Qué información necesitarán de mí?

Los usuarios deberán crear una cuenta para reservar en línea o a través de la aplicación. A continuación, deberán proporcionar sus direcciones de recogida y destino, el número de personas que viajan y si necesitan una furgoneta adaptada.

Los pasajeros no necesitan crear una cuenta para reservar por teléfono.

¿El servicio funciona en días festivos?

El servicio NO opera en los siguientes días festivos:

- Día de Acción de Gracias: 27 y 28 de Noviembre de 2025
- Navidad: 24, 25 y 26 de Diciembre de 2025
- Año Nuevo: 1 de Enero de 2026
- Día de Martin Luther King Jr.: 19 de Enero de 2026
- Viernes Santo: 3 de Abril de 2026
- Domingo de Pascua: 5 de Abril de 2026
- Día de los Caídos: 25 de Mayo de 2026
- Día de la Independencia: 4 de Julio de 2026
- Día del Trabajo: 7 de Septiembre de 2026
- Día de los Veteranos: 11 de Noviembre de 2026



Cuánto cuesta el viaje?

Los pasajeros pagarán \$5 por trayecto; por lo tanto, los viajes de ida y vuelta costarán \$10. Esta tarifa es por parada, no por persona. Hasta cinco (5) personas pueden viajar por la tarifa fija de \$5 por trayecto.

Cómo pago el pasaje de microtránsito?

Los viajes en microtránsito se pueden pagar en efectivo (solo la tarifa exacta), con un boleto, en el portal en línea de Buzzline o a través de la aplicación.

Puedo llevar a alguien conmigo?

Sí, pueden viajar hasta cinco (5) personas como un solo grupo y solo se cobrará 5 \$ por trayecto a todo el grupo. Cinco es el número máximo de personas que puede transportar un vehículo.

En qué tipo de vehículo viajaré?

Buzzline utiliza tres (3) minivans para su servicio, las cuales son fácilmente reconocibles. Los vehículos de Buzzline tienen capacidad para cinco pasajeros. Uno de los vehículos cumple con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA).

Buzzline es accesible?

Sí, una (1) minivan es accesible para personas con discapacidades, pero debe solicitarse al momento de la reserva. Si reserva por teléfono, el usuario debe solicitar una minivan accesible. En la aplicación, seleccione "Minivan accesible" al ingresar su información.

El conductor ayudará a los pasajeros a subir al vehículo?

Tenga la seguridad de que las personas con dispositivos de movilidad pueden viajar de forma completa y segura por nuestros conductores



capacitados y certificados. Se proporcionará asistencia puerta a puerta según sea necesario. Sin embargo, los conductores no pueden entrar en una casa, centro, guarderías, escuelas, negocios, etc., con un pasajero.

Uso y requisitos del cinturón de seguridad?

Por su seguridad y la de los demás pasajeros, todos deben usar el cinturón de seguridad para garantizar la seguridad de todos en el vehículo. Se negará el servicio de transporte a los pasajeros que decidan no cumplir con la política del cinturones de seguridad.

Tendre que llevar un asiento de seguridad para mi hijo/a?

Por motivos de responsabilidad civil, los padres deberán proporcionar e instalar sus propios asientos de seguridad. En Carolina del Norte, los niños deben viajar en una silla de seguridad o asiento elevador hasta que cumplan 8 años o pesen 36 kg (80 libras), lo que ocurra primero.

Qué edad hay que tener para viajar solo/a?

La edad mínima para viajar solo/a es de 16 años. Los menores de 16 años deben ir acompañados de un padre o tutor legal.

Cuál es el tiempo promedio de espera para que el conductor me recoja?

El tiempo de espera promedio es de aproximadamente 25 a 30 minutos desde el momento en que reservas el viaje.

Cómo sé cuándo me recogerá un conductor?

Los tiempos estimados de recogida se mostrarán en la aplicación Buzzline una vez que se confirme el viaje. Los usuarios recibirán alertas por mensaje de texto a través de su número de teléfono móvil registrado. Si reservas por teléfono, el operador de Buzzline te proporcionará una franja horaria de recogida.



Puedo cambiar mi lugar de recogida o destino?

Si la aplicación ya ha confirmado su viaje, no podrá cambiar los lugares de recogida y destino. En este caso, solo podrá cancelar el viaje y volver a programarlo (consulta las preguntas frecuentes sobre cancelaciones). Si ha reservado por teléfono, es posible que pueda realizar cambios. Los usuarios deben comunicarse con el despachador central para determinar las opciones disponibles.

Los pasajeros de Buzzline comparten el vehículo con otros pasajeros, que podrían ser desconocidos?

Sí. Buzzline es un servicio de viajes compartidos. Otros pasajeros pueden ser recogidos y dejados mientras tú estás a bordo. Buzzline utiliza algoritmos de software y operaciones para agrupar a los pasajeros que se dirigen en la misma dirección en un solo vehículo, lo que permite viajes compartidos rápidos y eficientes.

Cuánto tiempo me esperará el conductor?

Recibirá una notificación cuando su vehículo haya llegado para recogerlo. Por cortesía hacia los demás pasajeros, el conductor esperará solo dos (2) minutos a los pasajeros móviles y cinco (5) minutos a los pasajeros con discapacidad. Para cumplir con el horario, el vehículo partirá si usted no se presenta dentro del tiempo de espera correspondiente y se registrará al pasajero como "ausente".

Qué sucede si cancelo o no me presento a mi viaje?

Los pasajeros pueden cancelar su viaje dentro de la primera hora después de reservarlo en la aplicación sin penalización ni cargo alguno. Los pasajeros que no se presenten cuando llegue la camioneta deberán pagar la tarifa para programar otro viaje.



Póngase en contacto directamente con COLTS en el 919-776-7201 si la cancelación ya no está disponible en la aplicación. El personal se pondrá en contacto con los pasajeros que habitualmente no se presentan y se les podría suspender el servicio.

Qué otros medios de transporte puedo usar?

Puede hacer transbordo entre Buzzline y el servicio regular de transporte adaptado de COLTS fuera de la zona piloto sin costo adicional. Comuníquese con COLTS al 919-776-7201 para obtener más información sobre cómo coordinar su conexión.

Cómo puedo dar mi opinión sobre mi viaje?

Al finalizar su viaje, la aplicación Buzzline le pedirá que califique su viaje. Todos los comentarios se revisan para garantizar que el servicio cumpla con las expectativas de los usuarios. También puede comunicarse con el servicio al cliente de COLTS al 919-776-7201 o [enviar un correo electrónico al Director de Transporte de COLTS](#).

Dónde puedo encontrar más información?

Puede encontrar información adicional en buzzlinemicro.com o llamando a COLTS al 919-776-7201.

INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL MICROTRÁNSITO

Qué es el microtransporte?

El microtránsito se define como un sistema de transporte público compartido bajo demanda que presta servicio a los pasajeros utilizando rutas generadas dinámicamente en respuesta a la demanda individual o general de los consumidores. Utiliza vehículos más pequeños (furgonetas) que emplean una plataforma GPS móvil. De forma similar a Uber o Lyft, los pasajeros



pueden ser recogidos en su ubicación y llevados a su destino con un servicio punto a punto.

Cuáles son los beneficios del microtránsito?

El beneficio del servicio de microtránsito es que permite a las comunidades rurales y semirurales ampliar la cobertura de transporte público a zonas que no cuentan con las condiciones favorables para ofrecer opciones de transporte público tradicionales. El microtránsito es una opción ideal para zonas con poblaciones desatendidas por los servicios de transporte público existentes (por ejemplo, estudiantes, empleados y personas sin acceso a vehículos) o que necesitan tiempos de respuesta más rápidos. El microtransporte también es más asequible que los servicios a precio de mercado.

Por qué la ciudad de Sanford está implementando un programa piloto de microtránsito?

Tras completar un estudio de viabilidad de microtránsito, se determinó que la ciudad de Sanford podía apoyar y beneficiarse de un servicio de transporte a demanda subvencionado. La ciudad de Sanford, en colaboración con la División de Movilidad Integrada del Departamento de Transporte de Carolina del Norte (NCDOT) y otras comunidades de Carolina del Norte, recibió una subvención de 3.4 millones de dólares del programa «Movilidad para Todos en Todas Partes» para iniciar y operar un servicio de microtránsito como proyecto piloto hasta Diciembre de 2027.