

## **Fair Fares NYC Preguntas Más Comunes**

### **Sobre el programa**

#### **1. ¿Qué es el programa Fair Fares NYC?**

Fair Fares NYC es un programa de la ciudad creado por el alcalde Bill de Blasio, por el presidente del Concejo de la Ciudad Corey Johnson, y los miembros del Concejo para ayudar a neoyorquinos de bajos ingresos a administrar el costo del transporte. Al utilizar una MetroCard de Fair Fares, los residentes elegibles de la ciudad de Nueva York podrán comprar pasajes de 7 o 30 días por la mitad del precio normal.

#### **2. ¿Cómo funciona el programa?**

Fair Fares NYC le permite comprar un pasaje sin límite de 7 o 30 días a un 50% de descuento. Si usted es elegible para Fair Fares NYC, la Ciudad le entregará una MetroCard de Fair Fares especial. La MetroCard que recibirá no tendrá fondos. Usted tendrá que agregarle dinero a su MetroCard de Fair Fares una vez reciba la tarjeta.

Con la Metrocard de Fair Fares, el precio del pasaje semanal sin límite es de \$16 y el precio del pasaje mensual sin límite es de \$60.50. Puede utilizar dinero en efectivo, tarjeta de débito o crédito, o puede utilizar su tarjeta EBT en una de las máquinas expendedoras de MetroCard de la MTA o en las ventanillas de las estaciones del tren subterráneo. Las máquinas expendedoras de la MTA están ubicadas por toda la ciudad en las estaciones de tren subterráneo.

### **¿Quién es elegible?**

#### **3. ¿Quién es elegible para participar?**

Durante la primera parte del programa, las Metrocards de Fair Fares estarán a la disposición de aproximadamente 30,000 neoyorquinos, los cuales son clientes existentes del Departamento de Servicios Sociales de NYC. Estas personas recibirán cartas comunicándoles sobre su elegibilidad.

Para mediados de 2019, la Ciudad espera ofrecerle participación en el programa de Fair Fares NYC a otros 130,000 neoyorquinos de bajos ingresos.

Sólo los residentes de la ciudad de Nueva York serán elegibles para participar en este programa.

#### **4. ¿Puedo yo solicitar para participar en el programa?**

Durante la primera parte del programa, la Ciudad se comunicará directamente con neoyorquinos elegibles.

**(Voltee la página)****5. ¿Cómo sabré si soy elegible?**

Usted recibirá una carta de parte de Fair Fares NYC si es elegible. Esta carta también estará disponible en su cuenta de Access HRA.

**6. ¿En caso de ser elegible, ¿cómo obtengo la MetroCard de Fair Fares?**

Usted recibirá una carta por correo con información sobre cómo recoger su Metrocard de Fair Fares. Usted tendrá que traer la carta e identificación con foto (por ejemplo, su licencia de conducir, la tarjeta de identidad IDNYC, la tarjeta con foto de beneficios de la HRA, etc.) cuando vaya a recoger la Metrocard de Fair Fares.

**7. ¿Puede un integrante de mi familia o amistad utilizar la MetroCard de Fair Fares?**

No. La tarjeta es sólo para su uso personal. Usted no puede prestar, ni vender la tarjeta a nadie.

**8. ¿Puedo utilizar la Metrocard de Fair Fares en todos los sistemas de transporte públicos?**

Usted puede utilizar su Metrocard de Fair Fares en los autobuses y trenes de la ciudad de Nueva York. No puede utilizarla en autobuses expresos en el sistema de trenes de Long Island Railroad o de Metro North.

**9. ¿Tiene mi estado migratorio algún impacto en mi capacidad de participar en el programa?**

Fair Fares NYC no le preguntará sobre su estado o registrará ninguna información sobre su estado migratorio.

**10. En la actualidad, yo participo en el programa para discapacitados de la MTA o el de descuento para los de la tercera edad. ¿Aún soy elegible para participar en el programa Fair Fares NYC?**

No. Usted no es elegible para participar en Fair Fares NYC si usted está participando o es elegible para participar en el programa de descuento de pasajes de la MTA.

**11. He recibido una carta informándome que yo recogí mi tarjeta MetroCard de Fair Fares, pero no lo hice. ¿Qué hago?**

Favor de llamar al 311 de inmediato.

**12. Fui a un local de Fair Fares NYC pero la oficina estaba cerrada. ¿Quién me puede ayudar?**

Favor de llamar al 311.

**13. ¿Qué tal si recibo un aviso de que mi MetroCard de Fair Fares ha sido desactivada debido a actividad fraudulenta?**

Los clientes cuyas tarjetas han sido desactivadas debido a fraude están en riesgo de perder la elegibilidad para Fair Fares NYC. Usted es responsable de utilizar su MetroCard y debe reportar una tarjeta perdida o robada de inmediato, para evitar la perder la elegibilidad.

**(Voltee la página)**

### **Tarjetas Perdidas o Dañadas**

**14. ¿Qué hago si mi tarjeta Metrocard de Fair Fares de 7 días se pierde o es robada?**

Llame al 311 para reportar la tarjeta perdida o robada. Esta Información es enviada a la Autoridad de Tránsito de NYC (NYCT, por sus siglas en inglés), la cual forma parte de la MTA. La NYCT cancelará la tarjeta.

Usted puede ir a la oficina de Fair Fares NYC a recoger la nueva tarjeta después de 5 días hábiles de haber reportado la tarjeta perdida o robada.

La NYCT **no** proporciona reembolsos de MetroCards de 7 días perdidas o robadas.

**15. Digamos que yo compré una tarjeta Fair Fares MetroCard de 30 días, con una tarjeta de débito, crédito o de EBT. La tarjeta se pierde o es robada. ¿Qué hago?**

Usted tiene que comunicarse con la NYCT, la cual forma parte de la MTA, no de la ciudad de Nueva York, llamando al 511 para reportar la tarjeta perdida o robada. Esto dará inicio al trámite de reembolso de los días restante en el balance de su tarjeta. Usted tiene que llamar la NYCT antes de que finalice el plazo de los 30 días sin límite para calificar para el reembolso.

La NYCT examina la cuenta de la tarjeta y calcula el reembolso a partir de la fecha en que usted se comunicó con ellos. Si quedan días sin usar en la tarjeta, la NYCT acreditará su tarjeta de débito, crédito o de EBT. Usted no podrá obtener reembolso si anteriormente ha hecho uno o dos reportes de tarjetas Metrocard perdidas o robadas a la NYCT, dentro del plazo de un año calendario.

Usted puede ir a un local de Fair Fares NYC para recoger la nueva tarjeta 5 días hábiles después de haber reportado la tarjeta perdida o robada a la NYCT. Usted no podrá obtener una nueva tarjeta hasta que la NYCT cancele la tarjeta reportada.

**16. ¿Qué hago si pagué con efectivo la tarjeta MetroCard de Fair Fares de 30 días perdida o robada?**

Llame al 311 para reportar la tarjeta perdida o robada. Esta información es enviada a la NYCT, la cual cancelará la tarjeta.

Usted puede dirigirse a un local de Fair Fares NYC para recoger la nueva tarjeta 5 días hábiles después de haber reportado al 311 la tarjeta perdida o robada.

La NYCT **no** proporciona reembolsos de MetroCards de 30 días compradas con efectivo.

**17. ¿Cuántas veces puedo reemplazar mi tarjeta MetroCard de Fare Fares perdida o robada?**

Solo podemos reemplazar su tarjeta MetroCard de Fare Fares perdida o robada durante el plazo de un año calendario.

**(Voltee la página)**

**¿Qué hago si mi tarjeta Metrocard de Fair Fares se daña o deja de funcionar?**

**18. Mi tarjeta de Metrocard de Fair Fares no funciona. ¿Qué hago?**

Diríjase a una oficina de Fair Fares NYC para entregar la tarjeta MetroCard dañada o que no funciona. Cuando usted devuelva la tarjeta dañada, Fair Fares NYC le entregará una nueva tarjeta. Usted no tiene que tomar ninguna medida para recibir reembolso. La NYCT hará una revisión para determinar la cantidad a reembolsar, de haberla.

Si usted es elegible para recibir reembolso y compró su tarjeta Metrocard con una tarjeta de débito, crédito o de EBT, la NYCT le acreditará su tarjeta de crédito o de EBT. Si pagó con efectivo o tarjeta de débito, la NYCT le enviará un cheque por correo por la cantidad del reembolso, a la dirección que el programa Fair Fares tiene para usted en sus registros. Se toma de 7 a 10 días aproximadamente para que la NYCT tramite y envíe su reembolso por correo.

Si tiene preguntas adicionales, favor de llamar al 