

Preguntas frecuentes (Spanish)

Sobre el programa

- 1. ¿Qué es Fair Fares NYC? 4
- 2. ¿Fair Fares NYC (FFNYC) está cambiando de MetroCard a una tarjeta One Metro New York (OMNY)? 4
- 3. ¿Tengo que cambiar mi descuento de FFNYC a OMNY? 4
- 4. ¿Puedo transferir dinero de MetroCard a la tarjeta OMNY? 4
- 5. ¿Cómo funciona el descuento de Fair Fares NYC? 5

Elegibilidad

- 6. ¿Quién es elegible para participar? 5
- 7. Actualmente estoy participando en el programa de tarifa reducida de MTA. ¿Soy elegible para el descuento de Fair Fares NYC? 6
- 8. ¿Mi estatus migratorio afecta mi capacidad para participar en Fair Fares NYC? 6

Cómo solicitar y recibir su descuento de Fair Fares NYC

- 9. ¿Cómo puedo solicitar un descuento de Fair Fares NYC? 6
- 10. ¿Cómo puedo saber si mi solicitud está aprobada? 6
- 11. ¿Por cuánto tiempo puedo participar en el programa Fair Fares NYC? 7
- 12. ¿Cuándo recibiré mi tarjeta Fair Fares NYC OMNY? 7
- 13. Me aprobaron una tarjeta Fair Fares NYC OMNY, pero no la recibí por correo. ¿Qué debo hacer? 7
- 14. Estoy teniendo problemas con el sitio web nyc.gov/accessfairfares. ¿Cómo puedo obtener ayuda? 7
- 15. Necesito ayuda para completar la solicitud de Fair Fares NYC. ¿Quién puede ayudarme? 7
- 16. Recibo mi correo en un apartado postal. ¿Cómo puedo recibir mi tarjeta Fair Fares OMNY? 7
- 17. ¿Cómo actualizo mi dirección postal? 8
- 18. Se rechazó mi solicitud de Fair Fares. ¿Cómo puedo obtener más información? 8

Cómo presentar documentos de la solicitud y otras preguntas relacionadas

- 19. ¿Qué documentos necesitaré para verificar mi edad, residencia en Nueva York e ingresos? 8

20. ¿Cómo presento documentos para mi solicitud?	8
21. Intenté enviar mis documentos, pero no funcionó. ¿Cómo puedo obtener ayuda?... 8	8
22. ¿Cómo sé si recibieron mis documentos?	8
23. ¿Hay una fecha límite para presentar mis documentos?	9
24. ¿Qué pasa si no presento mis documentos a tiempo?	9

Cómo usar su tarjeta Fair Fares NYC OMNY

25. ¿Dónde puedo encontrar mi número de tarjeta Fair Fares OMNY?	9
26. ¿Cuál es el número de cuenta de tránsito de la tarjeta OMNY y dónde puedo encontrarlo?	9
27. ¿Puede un familiar o un amigo mío usar mi tarjeta Fair Fares NYC OMNY (FFOC)?.. 9	9
28. ¿Puedo usar mi tarjeta Fair Fares OMNY (FFOC) en todos los sistemas de transporte público de NYC?	10
29. ¿Cómo agrego dinero a mi tarjeta Fair Fares NYC OMNY (FFOC)?	10
30. ¿Obtengo el límite de tarifa con mi tarjeta Fair Fares NYC OMNY (FFOC)?	10
31. ¿Debo crear una cuenta de OMNY?	10
32. ¿Qué debo hacer si me cobraron la tarifa completa en lugar de la tarifa con descuento?	11
33. ¿A quién debo llamar si tengo una pregunta sobre un cargo en mi tarjeta OMNY (que no sea un cargo de tarifa completa)?	11

Pérdida de elegibilidad

34. Recibí un aviso de que mi inscripción finalizará porque ya no soy elegible. Creo que hubo un error. ¿Con quién puedo hablar?.....	11
35. ¿Cuánto tiempo tengo para solicitar una revisión de mi determinación de elegibilidad?.....	11
36. ¿Qué sucede si recibo un aviso de que mi descuento de Fair Fares NYC finalizará por un uso indebido o actividad fraudulenta?.....	11

Tarjetas perdidas o robadas

37. ¿Cuántas veces puedo reemplazar mi tarjeta Fair Fares NYC OMNY perdida o robada?.....	12
38. ¿Qué hago si mi tarjeta FFNYC OMNY se pierde, me la roban o se daña?	12
39. ¿Cómo muevo mi saldo a mi nueva tarjeta?	12

Renovaciones

40. ¿Con qué frecuencia debo renovar mi inscripción en Fair Fares NYC?.....	12
41. ¿Cómo puedo renovar mi inscripción en Fair Fares NYC?.....	13
42. ¿Me notificarán cuando necesite renovar?	13

43. ¿Hay una fecha límite para renovar?	13
44. ¿Qué sucede si me pierdo el plazo para renovar?.....	13
45. ¿Cómo sé si todavía califico para Fair Fares NYC?.....	13
46. ¿Cómo actualizo mi dirección o cualquier otra información que haya cambiado en el último año?.....	14
47. ¿Qué pasa si mi nueva dirección no está en la ciudad de Nueva York?	14
48. ¿Qué documentos debo presentar junto con mi solicitud de renovación?	14
49. ¿Recibiré una nueva tarjeta Fair Fares NYC OMNY cuando la renueve?	14
50. ¿Podré seguir usando mi descuento actual de Fair Fares NYC una vez que se apruebe mi solicitud de renovación?.....	14

Tarjetas vencidas

51. ¿Cómo sé cuándo vence mi tarjeta Fair Fares NYC OMNY?	14
52. ¿Qué sucede si mi tarjeta Fair Fares NYC OMNY vence en menos de 30 días?	15
53. ¿Puedo usar una tarjeta Fair Fares OMNY vencida si todavía tiene dinero?	15

Sobre el programa

1. ¿Qué es Fair Fares NYC?

Fair Fares NYC es un programa de la ciudad que ayuda a los neoyorquinos con bajos ingresos a manejar sus costos de transporte. Usando Fair Fares NYC, los residentes elegibles de la ciudad de Nueva York reciben un 50% de descuento en tarifas de metro y autobuses elegibles, o un 50% de descuento en viajes en Access-A-Ride Paratransit.

[Volver al inicio](#)

2. ¿Fair Fares NYC (FFNYC) está cambiando de MetroCard a una tarjeta One Metro New York (OMNY)?

Sí. FFNYC ya no envía tarjetas Fair Fares MetroCards (FFMs). Si tiene una FFM, puede usarla hasta que ocurra uno de los siguientes casos (lo que ocurra primero):

- a) la tarjeta vence (la fecha de vencimiento está en la parte de atrás de la tarjeta);
- b) la tarjeta deja de funcionar;
- c) la tarjeta se desactiva; o
- d) ya no está inscrito en el programa Fair Fares.

Recibirá su tarjeta OMNY de una de estas maneras:

- Cuando renueve su inscripción en FFNYC, le enviaremos una tarjeta Fair Fares NYC OMNY (FFOC).
- Si denuncia la pérdida, robo o deterioro de su tarjeta MetroCard, FFNYC la sustituirá por una tarjeta OMNY.
- Puede cambiar de MetroCard a OMNY en cualquier momento en ACCESS HRA.

[Volver al inicio](#)

3. ¿Tengo que cambiar mi descuento de FFNYC a OMNY?

Sí. OMNY es el nuevo método de pago y reemplazará a MetroCard. Necesitará usar OMNY para viajar en los metros de NYC Transit y en los autobuses locales, limitados y Select Bus Service (SBS), el ferrocarril de Staten Island, el tranvía de Roosevelt Island y el servicio de autobuses Hudson Rail Link.

4. ¿Puedo transferir dinero de MetroCard a la tarjeta OMNY?

No. No puede transferir dinero de su FFM a su FFOC. Sin embargo, cualquier saldo en su FFM permanecerá disponible para usted y podrá usarlo para viajar en metro y en los autobuses locales, limitados y de Select Bus Service (SBS), el ferrocarril de Staten Island, el tranvía de Roosevelt Island y el servicio de autobuses Hudson Rail Link.

Debe usar el saldo restante de su MetroCard antes de que la tarjeta venza o se cancele. Simplemente deslice o inserte su MetroCard como lo hace hoy. No puede transferir un

saldo de una MetroCard de tarifa completa o una tarjeta OMNY de tarifa completa a una FFM o FFOC.

[Volver al inicio](#)

5. ¿Cómo funciona el descuento de Fair Fares NYC?

Fair Fares NYC le da un 50% de descuento en tarifas de metro, autobuses elegibles o Access-A-Ride.

- **Metros y autobuses**

¡Con su tarjeta Fair Fares NYC OMNY (FFOC), puede viajar en el metro y en los autobuses elegibles por la mitad de precio!

Si es elegible para Fair Fares NYC y selecciona el descuento del metro y autobús, la Ciudad le dará una FFOC. La tarjeta no tendrá dinero. No puede usar su FFOC hasta que le agregue dinero.

Estas son las formas en las que puede agregar dinero a su FFOC:

- En una estación de metro, usando una máquina expendedora OMNY (simplemente toque su tarjeta en la pantalla para comenzar).
- En una tienda, farmacia o lugar de cambio de cheques en su barrio (visite omny.info/retail para encontrar uno cerca de usted).
- En línea o por teléfono con una cuenta OMNY. Cree una cuenta gratis en omny.info/register o llame al 877-789-6669.

Cuando agrega dinero a su FFOC y acerca la tarjeta al lector OMNY en el autobús o el metro, se deducirá la mitad de la tarifa actual. Cada vez que use su tarjeta, solo se le cobrará la mitad del precio actual para un solo viaje. Ese costo de media tarifa se deduce de su saldo.

- **Access-A-Ride**

Los clientes de Access-A-Ride (AAR) no usan una tarjeta Fair Fares OMNY. ¡Su descuento se aplica automáticamente! Las tarjetas AAR las distribuye la MTA. Si tiene preguntas sobre AAR, visite el sitio web en <https://new.mta.info/accessibility/access-a-ride> o llame al 877-337-2017.

[Volver al inicio](#)

Elegibilidad

6. ¿Quién es elegible para participar?

Los residentes de la ciudad de Nueva York (New York City, NYC) pueden ser elegibles para Fair Fares NYC si:

- Tienen entre 18 y 64 años.
- Están en un grupo familiar que cumple las directrices de ingresos para el programa Fair Fares NYC.

- No están recibiendo el costo completo del pasaje de auto del Departamento de Servicios Sociales/Administración de Recursos Humanos (Department of Social Services/Human Resources Administration, DSS/HRA) o cualquier otra agencia de la Ciudad de Nueva York; y,
- Si eligen el descuento de metro y autobús de Fair Fares NYC, actualmente no son elegibles ni participan en ningún otro programa de descuento de transporte.

[Volver al inicio](#)

7. Actualmente estoy participando en el programa de tarifa reducida de MTA. ¿Soy elegible para el descuento de Fair Fares NYC?

No. Si está en el programa de tarifa reducida de MTA, puede usar el descuento mediante el programa de tarifa reducida de MTA en metros y autobuses. Si es cliente de AAR, puede solicitar el descuento FFNYC para usar solo en AAR.

Puede obtener información sobre otros programas de descuento de la MTA en <https://mta.info/reduced-fare>.

[Volver al inicio](#)

8. ¿Mi estatus migratorio afecta mi capacidad para participar en Fair Fares NYC?

No. Fair Fares NYC no le preguntará sobre su estatus migratorio.

[Volver al inicio](#)

Cómo solicitar y recibir su descuento de Fair Fares NYC

9. ¿Cómo puedo solicitar un descuento de Fair Fares NYC?

Todos los residentes de NYC pueden solicitar un descuento de Fair Fares NYC. Visite nyc.gov/accessfairfares para obtener más información y presentar su solicitud.

Es posible que se le solicite que incluya información personal sobre su:

- Identidad
- Residencia, e
- Ingresos

Es posible que tenga que enviar [documentación](#). Visite nyc.gov/site/fairfares/faq/faq.page para ver la lista de documentos sugeridos de Fair Fares NYC.

[Volver al inicio](#)

10. ¿Cómo puedo saber si mi solicitud está aprobada?

Una vez que envíe su solicitud y cargue todos los documentos requeridos, espere hasta 30 días para que revisemos su solicitud. Puede iniciar sesión en su cuenta para verificar el estado de su solicitud en nyc.gov/accessfairfares. Se le notificará por correo electrónico una vez que hayamos revisado su solicitud.

[Volver al inicio](#)

11. ¿Por cuánto tiempo puedo participar en el programa Fair Fares NYC?

Por un año a partir de la fecha en que se apruebe su solicitud, si continúa siendo elegible.

[Volver al inicio](#)

12. ¿Cuándo recibiré mi tarjeta Fair Fares NYC OMNY?

Una vez que se haya aprobado su solicitud, espere de 2 a 3 semanas para la entrega de su tarjeta Fair Fares NYC OMNY. La tarjeta se envía por correo mediante el Servicio Postal de los Estados Unidos (USPS). Si seleccionó el descuento Access-A-Ride, no recibirá una tarjeta OMNY. En cambio, recibirá su tarjeta de identificación Access-A-Ride OMNY de la MTA.

[Volver al inicio](#)

13. Me aprobaron una tarjeta Fair Fares NYC OMNY, pero no la recibí por correo. ¿Qué debo hacer?

Si han pasado más de 3 semanas desde que lo aprobaron y no ha recibido su tarjeta Fair Fares NYC OMNY, llame al **311** o informe que su tarjeta “nunca se recibió” en [Access HRA](#).

[Volver al inicio](#)

14. Estoy teniendo problemas con el sitio web nyc.gov/accessfairfares. ¿Cómo puedo obtener ayuda?

Si tiene problemas técnicos con nyc.gov/accessfairfares, envíe un correo electrónico a AccessHRAhelpdesk@hra.nyc.gov o llame al **311** para obtener ayuda.

[Volver al inicio](#)

15. Necesito ayuda para completar la solicitud de Fair Fares NYC. ¿Quién puede ayudarme?

Visite uno de los lugares de Fair Fares NYC y el personal lo ayudará con su solicitud. Visite nyc.gov/fairfares y haga clic en ‘[Contact Us](#)’ (Contáctenos) para obtener una lista de los lugares de Fair Fares NYC. También puede llamar al **311** para obtener más información.

[Volver al inicio](#)

16. Recibo mi correo en un apartado postal. ¿Cómo puedo recibir mi tarjeta Fair Fares OMNY?

Si se aprueba su solicitud o renovación, le enviaremos por correo su tarjeta Fair Fares NYC OMNY a un apartado postal en los cinco distritos de NYC.

[Volver al inicio](#)

17. ¿Cómo actualizo mi dirección postal?

Visite nyc.gov/accessfairfares para actualizar su dirección postal.

[Volver al inicio](#)

18. Se rechazó mi solicitud de Fair Fares. ¿Cómo puedo obtener más información?

Su solicitud puede rechazarse si no cumple los requisitos de elegibilidad. Puede visitar nyc.gov/accessfairfares para ver el motivo de la negación.

El aviso que recibió explica por qué no es elegible para Fair Fares NYC. Si cree que cometimos un error, visite Fair Fares NYC [ubicación de la oficina](#), o llame al **311** para pedir una revisión de su solicitud.

[Volver al inicio](#)

Cómo presentar documentos de la solicitud y otras preguntas relacionadas

19. ¿Qué documentos necesitaré para verificar mi edad, residencia en Nueva York e ingresos?

Revise la lista de documentos sugeridos por Fair Fares NYC en nyc.gov/site/fairfares/faq/faq.page

[Volver al inicio](#)

20. ¿Cómo presento documentos para mi solicitud?

Use la aplicación móvil ACCESS HRA para cargar documentos para Fair Fares NYC. Visite nyc.gov/ffdocs para descargar la aplicación ACCESS HRA, inicie sesión en su cuenta y envíe sus documentos. Si no puede usar la aplicación móvil, puede ir a una oficina de [Fair Fares NYC dirección](#) y obtener ayuda.

[Volver al inicio](#)

21. Intenté enviar mis documentos, pero no funcionó. ¿Cómo puedo obtener ayuda?

Intente cerrar la sesión de su cuenta y luego volver a iniciarla. Los documentos pueden tardar hasta 15 minutos en aparecer. Si aún tiene problemas, puede ir a una [oficina de Fair Fares NYC](#) para obtener ayuda.

[Volver al inicio](#)

22. ¿Cómo sé si recibieron mis documentos?

Fair Fares le enviará un mensaje de texto si su solicitud no está completa. También puede volver a iniciar sesión en su cuenta en nyc.gov/accessfairfares para verificar qué documentos aún son necesarios y cuál es la fecha límite para enviarlos.

[Volver al inicio](#)

23. ¿Hay una fecha límite para presentar mis documentos?

Sí. Tiene 10 días para enviar sus documentos después de mandar su solicitud. Inicie sesión en su cuenta en nyc.gov/accessfairfares para verificar el estado de su solicitud y ver cuánto tiempo le queda para enviar sus documentos.

[Volver al inicio](#)

24. ¿Qué pasa si no presento mis documentos a tiempo?

Si no recibimos sus documentos a tiempo, deberá presentar una nueva solicitud.

[Volver al inicio](#)

Cómo usar su tarjeta Fair Fares NYC OMNY

25. ¿Dónde puedo encontrar mi número de tarjeta Fair Fares OMNY?

El número de tarjeta de 18 dígitos está en la parte de atrás de su tarjeta OMNY. Debe mantener un registro de este número.

[Volver al inicio](#)

26. ¿Cuál es el número de cuenta de tránsito de la tarjeta OMNY y dónde puedo encontrarlo?

El número de cuenta de tránsito está conectado a todas las actividades de su cuenta OMNY. Es posible que necesite dar este número al servicio de atención al cliente de OMNY si necesita ayuda. Puede encontrar su número de cuenta de tránsito en su cuenta OMNY después de agregar su tarjeta Fair Fares a su cuenta en Access HRA o llamando al 311.

[Volver al inicio](#)

27. ¿Puede un familiar o un amigo mío usar mi tarjeta Fair Fares NYC OMNY (FFOC)?

No. Su FFOC es únicamente para su uso personal. No puede compartir su FFOC con familiares o amigos. No puede vender la tarjeta ni vender límites a nadie. No puede prestar la tarjeta a nadie. Infringir esta regla constituye un uso indebido de la tarjeta o fraude y ocasionará una suspensión de su FFOC durante 60 días. Si infringe esta regla por segunda vez, se le prohibirá participar de forma permanente en el Programa Fair Fares NYC.

[Volver al inicio](#)

28. ¿Puedo usar mi tarjeta Fair Fares OMNY (FFOC) en todos los sistemas de transporte público de NYC?

Puede usar su FFOC en los metros de la Ciudad de Nueva York y en los autobuses elegibles, y en el ferrocarril de Staten Island, el tranvía de Roosevelt Island y Hudson Rail Link. No se puede usar en los autobuses MTA Express, el ferrocarril de Long Island, PATH, AirTrain JFK o el ferrocarril Metro-North. Cuando OMNY esté disponible en los autobuses Westchester Bee-Line y Nassau Inter-County Express (NICE), podrá usar su FFOC en esos servicios.

[Volver al inicio](#)

29. ¿Cómo agrego dinero a mi tarjeta Fair Fares NYC OMNY (FFOC)?

Aquí le explicamos cómo puede agregar dinero a su FFOC una vez que la reciba:

- En una máquina expendedora de tarjetas OMNY en las estaciones de metro de NYC Transit.
- En tiendas participantes en toda la ciudad. Para conocer los lugares de OMNY, visite <https://omny.info/retail-locations>.
- Llamando al Servicio de atención al cliente de OMNY al **877-789-6669**.
- En línea desde su cuenta OMNY registrada (<https://omny.info/register>). También puede configurar recargas automáticas desde una cuenta OMNY, para que nunca más tenga que preocuparse por un saldo bajo.

30. ¿Obtengo el límite de tarifa con mi tarjeta Fair Fares NYC OMNY (FFOC)?

Sí. Si hace 12 viajes pagados en un período de 7 días usando la mismo FFOC, el resto de sus viajes de la misma semana serán automáticamente gratis. Debe usar su FFOC para cada viaje individual pagado. También debe usar su tarjeta cuando haga la transferencia, pero no cuenta para los 12 viajes pagados porque la transferencia es gratis.

[Volver al inicio](#)

31. ¿Debo crear una cuenta de OMNY?

Sí. Aunque es opcional, una cuenta OMNY es segura y con ella podrá:

- hacer un seguimiento de su progreso para alcanzar el límite de tarifa de 7 días,
- recargar su tarjeta,
- manejar su forma de pago,
- recibir notificaciones de la cuenta,
- congelar instantáneamente su tarjeta si alguna vez la pierde o se la roban,
- ¡y más!

Para registrarse para una cuenta OMNY, visite <https://omny.info/register>.

Si necesita ayuda para registrarse en una cuenta OMNY, comuníquese con el Servicio de atención al cliente de OMNY llamando al **877-789-6669**.

[Volver al inicio](#)

32. ¿Qué debo hacer si me cobraron la tarifa completa en lugar de la tarifa con descuento?

Revise su cuenta de Access HRA para ver si todavía está inscrito en el programa. Si todavía está inscrito, llame al **311** para obtener ayuda.

[Volver al inicio](#)

33. ¿A quién debo llamar si tengo una pregunta sobre un cargo en mi tarjeta OMNY (que no sea un cargo de tarifa completa)?

Comuníquese con el Servicio de atención al cliente de OMNY llamando al **877-789-6669**.

[Volver al inicio](#)

Pérdida de elegibilidad

34. Recibí un aviso de que mi inscripción finalizará porque ya no soy elegible. Creo que hubo un error. ¿Con quién puedo hablar?

Puede perder la elegibilidad si ya no cumple los requisitos de elegibilidad. Puede visitar nyc.gov/accessfairfares para ver el motivo por el que ya no es elegible.

El aviso que recibió explica por qué no es elegible para Fair Fares NYC y la fecha en que finalizará su descuento. Después de esta fecha, cualquier viaje hecho con su FFOC se cobrará con la tarifa completa.

Si cree que cometimos un error, visite una [oficina](#) de Fair Fares NYC, o llame al **311** para pedir una revisión de su solicitud.

[Volver al inicio](#)

35. ¿Cuánto tiempo tengo para solicitar una revisión de mi determinación de elegibilidad?

Debe solicitar una revisión en un plazo de 14 días después de recibir la notificación de que su inscripción finalizará. Si no tenemos noticias tuyas, su descuento finalizará en la fecha indicada en su notificación.

[Volver al inicio](#)

36. ¿Qué sucede si recibo un aviso de que mi descuento de Fair Fares NYC finalizará por un uso indebido o actividad fraudulenta?

La primera vez que haya un uso indebido o una actividad fraudulenta, su descuento de Fair Fares NYC se suspenderá. Si tiene una tarjeta Fair Fares NYC OMNY, volverá a la tarifa completa. Perderá la elegibilidad para Fair Fares NYC y no podrá participar en Fair

Fares NYC durante 60 días. Debe volver a presentar la solicitud después de que hayan transcurrido 60 días y debe ser considerado elegible para recibir nuevamente el descuento Fair Fares NYC.

La segunda vez que haya un mal uso o actividad fraudulenta, usted quedará descalificado permanentemente de participar en el programa y su descuento finalizará. Puede llamar al **311** si tiene preguntas.

[Volver al inicio](#)

Tarjetas perdidas, robadas o dañadas

37. ¿Cuántas veces puedo reemplazar mi tarjeta Fair Fares NYC OMNY perdida o robada?

Fair Fares NYC solo reemplazará su tarjeta perdida, robada o dañada una vez por cada año de inscripción.

38. ¿Qué hago si mi tarjeta FFNYC OMNY se pierde, me la roban o se daña?

Inicie sesión en su cuenta de Fair Fares en nyc.gov/accessfairfares y haga clic en 'Report FFNYC OMNY card Lost, Stolen or Damaged' (Reportar tarjeta FFNYC OMNY perdida, robada o dañada). Siga las instrucciones en la pantalla.

También puede llamar al **311**. Una vez que recibamos su reporte, recibirá una nueva tarjeta Fair Fares NYC OMNY por correo en 2 a 3 semanas, siempre que aún sea elegible.

Si reportó por primera vez su tarjeta a OMNY en su cuenta OMNY o por teléfono, deberá reportar su tarjeta nuevamente a Fair Fares para obtener un reemplazo.

[Volver al inicio](#)

39. ¿Cómo muevo mi saldo a mi nueva tarjeta?

Puede transferir el saldo de su tarjeta perdida, robada o dañada a su nueva tarjeta Fair Fares NYC OMNY llamando al Servicio de atención al cliente de OMNY al **877-789-6669**. Debe indicar la dirección de correo electrónico conectada a su cuenta OMNY. Si no tiene una cuenta OMNY, debe indicar el número de tarjeta o el número de cuenta de tránsito de la tarjeta OMNY perdida. Puede encontrar el número de cuenta de tránsito en su cuenta de Access HRA o llamando al **311**.

No hay reembolsos por tarjetas OMNY perdidas o robadas. Solo transferencias de saldo.

[Volver al inicio](#)

Renovaciones

40. ¿Con qué frecuencia debo renovar mi inscripción en Fair Fares NYC?

Debe renovar su inscripción en Fair Fares NYC una vez al año. Debe ser elegible para el programa en ese momento para renovar su descuento de Fair Fares NYC.

[Volver al inicio](#)

41. ¿Cómo puedo renovar mi inscripción en Fair Fares NYC?

Inicie sesión en su cuenta en nyc.gov/accessfairfares para renovar su inscripción en Fair Fares NYC, después de recibir un aviso de renovación de Fair Fares. Haga esto al menos 30 días antes de que finalice su inscripción para evitar una brecha en su descuento.

[Volver al inicio](#)

42. ¿Me notificarán cuando necesite renovar?

Sí. Le enviaremos por correo y mensaje de texto una notificación cuando sea el momento de renovar. Usaremos la dirección postal que usted dio a Fair Fares NYC. Puede consultar la página de inicio de Fair Fares NYC para obtener actualizaciones y fechas límite en cualquier momento.

[Volver al inicio](#)

43. ¿Hay una fecha límite para renovar?

Sí. El aviso de renovación mostrará la fecha límite para renovar. Si no renueva antes de la fecha límite, deberá presentar una nueva solicitud. Consulte su cuenta de Fair Fares NYC para obtener información sobre su inscripción.

[Volver al inicio](#)

44. ¿Qué sucede si me pierdo el plazo para renovar?

Si pierde el plazo de renovación, tendrá que presentar una nueva solicitud. Esto provocará una suspensión temporal de su descuento. Mientras su cuenta esté suspendida temporalmente, se cobrará la tarifa completa a su tarjeta Fair Fares OMNY si viaja con ella. Su descuento se reiniciará una vez que renueve o vuelva a presentar la solicitud y esta se apruebe.

[Volver al inicio](#)

45. ¿Cómo sé si todavía califico para Fair Fares NYC?

Visite nyc.gov/fairfares para comprobar su elegibilidad. Aún debe cumplir los requisitos de elegibilidad de Fair Fares NYC para renovar su inscripción en el programa Fair Fares NYC.

[Volver al inicio](#)

46. ¿Cómo actualizo mi dirección o cualquier otra información que haya cambiado en el último año?

Puede actualizar su dirección postal en línea en cualquier momento desde su cuenta en línea. Puede actualizar otra información de perfil cuando envíe su renovación en nyc.gov/fairfares. Puede llamar al **311** para actualizar su dirección postal.

[Volver al inicio](#)

47. ¿Qué pasa si mi nueva dirección no está en la ciudad de Nueva York?

Solo los residentes de la ciudad de Nueva York son elegibles para Fair Fares NYC.

[Volver al inicio](#)

48. ¿Qué documentos debo presentar junto con mi solicitud de renovación?

Revise la lista de documentos sugeridos por Fair Fares NYC en nyc.gov/site/fairfares/faq/faq.page

[Volver al inicio](#)

49. ¿Recibiré una nueva tarjeta Fair Fares NYC OMNY cuando la renueve?

Continuará usando la tarjeta Fair Fares NYC OMNY (FFOC) que le enviamos a menos que pierda o le roben su tarjeta, o que esté a punto de vencer. Su FFOC durará años.

[Volver al inicio](#)

50. ¿Podré seguir usando mi descuento actual de Fair Fares NYC una vez que se apruebe mi solicitud de renovación?

Sí. Podrá seguir usando su descuento actual de Fair Fares NYC hasta que expire su inscripción (ya no será elegible). Incluso cuando su inscripción expire, podrá seguir usando su tarjeta OMNY para pagar la tarifa completa.

[Volver al inicio](#)

Tarjetas vencidas

51. ¿Cómo sé cuándo vence mi tarjeta Fair Fares NYC OMNY?

La fecha de vencimiento está en la parte de atrás de su tarjeta.

[Volver al inicio](#)

52. ¿Qué sucede si mi tarjeta Fair Fares NYC OMNY vence en menos de 30 días?

Su FFOC tiene una fecha de vencimiento más larga y durará años. Debe continuar usando su tarjeta hasta que caduque. Si todavía está inscrito en el programa y su FFOC actual va a vencer pronto, FFNYC le enviará de forma automática una nueva tarjeta aproximadamente 30 días antes de que su tarjeta actual venza. Cuando reciba su FFOC de reemplazo, puede transferir el saldo de su tarjeta vencida a su nueva tarjeta FFOC comunicándose con el Servicio de atención al cliente de OMNY al **877-789-6669**.

[Volver al inicio](#)

53. ¿Puedo usar una tarjeta Fair Fares OMNY vencida si todavía tiene dinero?

No. Su FFOC no funcionará después de la fecha de vencimiento. Cuando su tarjeta venza, puede transferir el saldo a su nueva tarjeta comunicándose con el Servicio de atención al cliente de OMNY al **877-789-6669**.

[Volver al inicio](#)

Llame al 311 si tiene preguntas sobre el programa Fair Fares NYC. También puede visitar nyc.gov/fairfares para obtener más información sobre el programa Fair Fares NYC.