

Preguntas frecuentes (Spanish)

1. ¿Qué es Fair Fares NYC (FFNYC)?	4
2. ¿Está cambiando FFNYC de MetroCard a One Metro New York (OMNY)?	4
3. ¿Tengo que cambiar mi MetroCard de FFNYC a OMNY?	4
4. ¿Puedo transferir dinero de mi FFM a mi tarjeta FFNYC OMNY (FFOC)?	5
5. ¿Cómo funciona el descuento de FFNYC?	5
6. ¿Quién es elegible para participar?	6
7. Actualmente estoy participando en el programa de tarifa reducida de MTA. ¿Soy elegible para el descuento de FFNYC?.....	6
8. ¿Mi estatus migratorio afecta mi capacidad para participar en Fair Fares NYC?	6
9. ¿Cómo puedo solicitar un descuento de FFNYC?	7
10. ¿Cómo puedo saber si mi solicitud está aprobada?	7
11. ¿Por cuánto tiempo puedo participar en el programa FFNYC una vez que haya sido aprobado?	7
12. ¿Cuándo recibiré mi descuento de FFNYC?	8
13. Me aprobaron para FFNYC, pero no recibí la tarjeta OMNY por correo. ¿Qué debo hacer?	8
14. Estoy teniendo problemas con el sitio web nyc.gov/accessfairfares . ¿Cómo puedo obtener ayuda?	8
15. Necesito ayuda para completar la solicitud de FFNYC. ¿Quién puede ayudarme?.....	8
16. Recibo mi correo en un apartado postal general (P.O. Box). ¿Cómo puedo recibir mi tarjeta Fair Fares OMNY?.....	9
17. ¿Cómo actualizo mi dirección postal?	9
18. Se denegó mi solicitud de Fair Fares. ¿Cómo puedo obtener más información?	9
19. ¿Qué documentos necesitaré para verificar mi edad, residencia en NYC e ingresos?	9
20. ¿Cómo presento documentos para mi solicitud?	9
21. Intenté enviar mis documentos, pero no funcionó. ¿Cómo puedo obtener ayuda?	10
22. ¿Cómo sé si recibieron mis documentos?	10
23. ¿Hay una fecha límite para presentar mis documentos?	10
24. ¿Qué pasa si no presento mis documentos a tiempo?	10

25. ¿Debo crear una cuenta de OMNY?	11
26. ¿Dónde puedo encontrar el número de serie de mi FFOC?	11
27. ¿Cuál es el número de cuenta de OMNY Transit y dónde puedo encontrarlo?	12
28. ¿Puede un familiar o amigo usar mi FFOC, mi tarjeta de débito o crédito, o mi dispositivo móvil con el descuento?	12
29. ¿Puedo usar mi descuento de Fair Fares en todos los sistemas de transporte público de NYC?	13
30. ¿Cómo agrego dinero a mi FFOC?	13
31. ¿Qué es el límite de tarifa con mi FFOC?	13
32. ¿Qué debo hacer si me cobran la tarifa completa en lugar de la tarifa con descuento?	14
33. ¿A quién debo llamar si tengo una pregunta sobre un cargo en mi tarjeta OMNY? (no sobre el cargo de tarifa completa).....	14
34. ¿Puedo usar mi propia tarjeta de crédito o débito o dispositivo móvil con mi descuento de FF?	14
35. ¿Puedo usar dos tarjetas de crédito o dispositivos móviles diferentes con mi descuento de FF?	14
36. ¿Puedo usar varias tarjetas de viaje al mismo tiempo?	15
37. ¿A quién debo llamar si mi tarjeta de crédito o débito no funciona?.....	15
38. ¿Se mantendrá mi información privada?	15
39. Recibí un aviso de que mi inscripción finalizará porque ya no soy elegible. Creo que hubo un error. ¿Con quién puedo hablar?	15
40. ¿Cuánto tiempo tengo para solicitar una revisión de mi determinación de elegibilidad?.....	16
41. ¿Qué sucede si recibo un aviso de que mi descuento de FFNYC terminará por un uso indebido o actividad fraudulenta?.....	16
42. ¿Qué hago si recibo una alerta de saldo bajo?	16
43. ¿Cuántas veces puedo reemplazar mi tarjeta FFOC perdida o robada?.....	16
44. ¿Qué hago si mi FFOC se pierde, me la roban o se daña?	16
45. ¿Qué hago si pierdo mi tarjeta de crédito, tarjeta de débito o dispositivo móvil con el descuento?	17
46. ¿Cómo puedo transferir el saldo de mi tarjeta OMNY perdida, robada, dañada, vencida o por vencerse a mi nueva tarjeta OMNY?	17
47. ¿Con qué frecuencia debo renovar mi inscripción en FFNYC?	18
48. ¿Cómo puedo renovar mi inscripción en FFNYC?	18
49. ¿Me avisarán cuando necesite renovar?	18
50. ¿Hay una fecha límite para renovar?	18

51. ¿Qué sucede si pierdo el plazo para renovar?	18
52. ¿Cómo sé si todavía califico para FFNYC?	19
53. ¿Qué pasa si mi nueva dirección no está en la ciudad de Nueva York?	19
54. ¿Qué documentos debo presentar junto con mi solicitud de renovación?.....	19
55. ¿Recibiré una nueva tarjeta Fair Fares NYC OMNY cuando la renueve?.....	19
56. ¿Podré seguir usando mi descuento actual de FFNYC una vez que se apruebe mi solicitud de renovación?	19
57. ¿Cómo sé cuándo vence mi tarjeta FFNYC OMNY?.....	19
58. ¿Qué sucede si mi tarjeta FFOC está por vencer en menos de 30 días?.....	20
59. ¿Qué sucede si mi tarjeta de débito o crédito con el descuento vence?	20
60. ¿Puedo usar una tarjeta FFOC vencida si todavía tiene dinero?.....	20

Sobre el programa

1. ¿Qué es Fair Fares NYC (FFNYC)?

Fair Fares NYC es un programa de la Ciudad creado para ayudar a los neoyorquinos con bajos ingresos a manejar sus costos de transporte. Mediante FFNYC, los residentes elegibles de la Ciudad de Nueva York reciben un 50 % de descuento en tarifas del metro y de los autobuses elegibles, o un 50 % de descuento en viajes en Access-A-Ride (AAR) Paratransit.

[Volver al inicio](#)

2. ¿Está cambiando FFNYC de MetroCard a One Metro New York (OMNY)?

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

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

Podrá cambiarse a OMNY de una de las siguientes maneras:

1. Cuando renueve su inscripción en el programa.
2. Si reporta su MetroCard como perdida, robada o dañada.
3. Puede cambiar de MetroCard a OMNY en cualquier momento en ACCESS HRA.

Cuando se cambie, puede elegir una tarjeta OMNY o puede usar su propia tarjeta de crédito o débito, o billetera digital.

[Volver al inicio](#)

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

Sí. OMNY es el nuevo método de pago de tarifas 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), Staten Island Railway, Roosevelt Island Tram y el servicio de autobuses Hudson Rail Link.

[Volver al inicio](#)

4. ¿Puedo transferir dinero de mi FFM a mi tarjeta FFNYC OMNY (FFOC)?

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), Staten Island Railway, Roosevelt Island Tram y el servicio de autobuses Hudson Rail Link.

Debe usar el saldo restante de su FFM antes de su vencimiento o cancelación. Simplemente deslice su FFM de la misma manera que lo hace hoy. No puede transferir el saldo restante de una MetroCard de tarifa completa o de una tarjeta OMNY de tarifa completa a una FFM o FFOC.

[Volver al inicio](#)

5. ¿Cómo funciona el descuento de FFNYC?

FFNYC le permite recibir un 50 % de descuento en tarifas del metro, de los autobuses elegibles o de Access-A-Ride.

- **Metros y autobuses**

Con su descuento de FFNYC podrá viajar en el metro y en los autobuses elegibles a mitad de precio.

Si solicita y es elegible para FFNYC y selecciona el descuento para el metro y el autobús, la ciudad añadirá su descuento a una FFOC, o a una tarjeta de crédito o débito o dispositivo inteligente de su elección. La FFOC no tendrá saldo. No puede usar su FFOC para pagar la tarifa hasta que le agregue dinero.

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

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

Acerque su tarjeta OMNY, tarjeta de crédito o débito o dispositivo móvil al lector OMNY del autobús o del metro, y se le descontará 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.

- **Access-A-Ride (AAR)**

Los clientes de AAR no usan una FFOC. Su descuento se aplica automáticamente. Las tarjetas AAR las distribuye la Autoridad Metropolitana de Transporte (MTA). Si tiene alguna pregunta relacionada con AAR, visite el [sitio web](#) o llame al 877-337-2017.

[Volver al inicio](#)

Elegibilidad

6. ¿Quién es elegible para participar?

Los residentes de la Ciudad de Nueva York (NYC) pueden ser elegibles para FFNYC si:

1. Tienen entre 18 y 64 años;
2. Pertenecen a un grupo familiar que cumple las directrices de ingresos del programa FFNYC;
3. No están recibiendo el costo total del pasaje 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,
4. Si eligen el descuento para el metro y autobús de FFNYC, no deben estar participando actualmente ni ser elegibles para participar en ningún otro programa de descuento para el transporte.

[Volver al inicio](#)

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

No. Usted no es elegible para el descuento para el metro y el autobús de FFNYC si participa o es elegible para participar en el programa de tarifa reducida de MTA. Si es cliente de Access-A-Ride, puede solicitar que se aplique el descuento de FFNYC a la tarifa de AAR.

Puede obtener más información sobre estos programas 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 hará preguntas sobre su estatus ni registrará ninguna información sobre su estatus migratorio.

[Volver al inicio](#)

Cómo solicitar y recibir su descuento de Fair Fares NYC

9. ¿Cómo puedo solicitar un descuento de FFNYC?

Todos los residentes de NYC pueden solicitar un descuento de FFNYC. Visite nyc.gov/accessfairfares para obtener más información y solicitar.

Podría necesitar proporcionar información personal sobre su:

- Identidad
- Residencia e
- Ingresos

Se le podría exigir presentar documentación de respaldo. Visite nyc.gov/fairfares 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 haya enviado su solicitud y haya cargado todos los documentos necesarios, espere hasta 30 días para que se revise su solicitud. Puede iniciar sesión en su cuenta nyc.gov/accessfairfares para verificar el estado de su solicitud. Una vez que se haya revisado su solicitud, recibirá un aviso por correo.

[Volver al inicio](#)

11. ¿Por cuánto tiempo puedo participar en el programa FFNYC una vez que haya sido aprobado?

Se le inscribirá por un año a partir de la fecha en que se apruebe su solicitud, siempre y cuando siga cumpliendo los criterios de elegibilidad.

[Volver al inicio](#)

12. ¿Cuándo recibiré mi descuento de FFNYC?

Tarjeta OMNY Fair Fares: Una vez que se haya aprobado su solicitud, espere entre dos y tres semanas para la entrega de su FFOC por United States Postal Service (USPS).

Su propia tarjeta de débito o crédito o tarjeta OMNY: El descuento se añadirá inmediatamente después de que se apruebe su solicitud. El programa Fair Fares le informará una vez que el descuento esté activo. El descuento también se puede ver en el perfil de su cuenta OMNY si añade la tarjeta a su cuenta. El descuento debería estar activo en un plazo de 24 horas.

Access-A-Ride: Si seleccionó el descuento AAR, no recibirá una tarjeta OMNY de Fair Fares. En cambio, recibirá su tarjeta de identificación AAR OMNY de la MTA.

[Volver al inicio](#)

13. Me aprobaron para FFNYC, pero no recibí la tarjeta OMNY por correo.

¿Qué debo hacer?

Si han pasado más de 3 semanas desde que lo aprobaron y no ha recibido su FFOC, llame al 311 o reporte su tarjeta como “perdida en el correo” en [Access HRA](#).

[Volver al inicio](#)

14. Estoy teniendo problemas con el sitio web nyc.gov/accessfairfares.

¿Cómo puedo obtener ayuda?

Si está teniendo problemas técnicos con nyc.gov/accessfairfares, visite la página de [Ayuda de ACCESS HRA](#) para encontrar respuestas a los problemas que se presentan con mayor frecuencia o llame al 311 para recibir asistencia.

[Volver al inicio](#)

15. Necesito ayuda para completar la solicitud de FFNYC. ¿Quién puede ayudarme?

Visite una de las oficinas de Fair Fares NYC y el personal de FFNYC lo ayudará con su solicitud. Visite www.nyc.gov/fairfares y haga clic en ‘[Contact Us](#)’ (Comuníquese con nosotros) 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 general (P.O. Box). ¿Cómo puedo recibir mi tarjeta Fair Fares OMNY?

Si se aprueba su solicitud o renovación y usa un P.O. Box dentro de los cinco distritos municipales de NYC para recibir correo, le enviaremos su FFOC a su P.O. Box general dentro de los cinco distritos de NYC.

[Volver al inicio](#)

17. ¿Cómo actualizo mi dirección postal?

Visite [nyc.gov/accessfairfares](https://www.nyc.gov/accessfairfares) para actualizar su dirección postal en su perfil.

[Volver al inicio](#)

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

Su solicitud puede denegarse si no cumple los requisitos de elegibilidad del programa. Puede visitar www.nyc.gov/accessfairfares para ver el motivo de la denegación de la solicitud. El aviso que recibió explica por qué no es elegible para FFNYC. Si cree que cometimos un error, visite el sitio web de Fair Fares NYC en <https://www.nyc.gov/site/fairfares/contact-us/contact-us.page> para encontrar la ubicación de una oficina, o llame al 311 para solicitar 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 NYC e ingresos?

Consulte la [Lista de documentos sugeridos por Fair Fares NYC](#).

[Volver al inicio](#)

20. ¿Cómo presento documentos para mi solicitud?

Use la aplicación móvil ACCESS HRA para cargar documentos para FFNYC. Visite [nyc.gov/ffdocs](https://www.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 FFNYC y pedir ayuda para cargar sus documentos.

[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 y obtener ayuda para cargar sus documentos.

[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?

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 descuento de Fair Fares NYC

25. ¿Debo crear una cuenta de OMNY?

Sí. Crear una cuenta OMNY es opcional, pero muy recomendable. Una cuenta OMNY es segura y ofrece varios beneficios:

- Hacer un seguimiento de su progreso para alcanzar viajes gratuitos con el límite de tarifa de 7 días
- Recargar su tarjeta
- Configurar recargas automáticas para que nunca tenga que preocuparse por un saldo bajo
- Manejar su forma de pago
- Recibir avisos de la cuenta
- Suspender su tarjeta al instante si la pierde o se la roban
- Y más

Para registrarse y obtener una cuenta OMNY, visite <https://omny.info/register>. Si necesita ayuda para configurar una cuenta OMNY, consulte esta [guía en video de YouTube](#).

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

[Volver al inicio](#)

26. ¿Dónde puedo encontrar el número de serie de mi FFOC?

Su número de serie FFOC es el número de 18 dígitos que está en la parte de atrás de su tarjeta OMNY. Debe mantener un registro de este número.

[Volver al inicio](#)

27. ¿Cuál es el número de cuenta de OMNY Transit y dónde puedo encontrarlo?

Su número de cuenta de OMNY Transit está vinculado a todo lo que haga en su cuenta OMNY. El Servicio al Cliente de OMNY puede pedirle este número si se comunica con ellos por ayuda.

Hay cuatro formas de encontrar su número de cuenta de Transit:

1. Iniciando sesión en su cuenta Access HRA.
2. Registrándose para obtener una cuenta OMNY en omny.info/register y vinculando su FFOC o tarjeta de débito o crédito.
3. Llamando al 311.
4. Herramienta de búsqueda de cuentas de Transit en Access HRA, disponible al hacer acciones de casos.
 - a. **¿Qué es esta herramienta?** - Es una forma segura de buscar su número de cuenta de Transit.
 - b. **¿Es seguro escribir la información de mi tarjeta de crédito en esta herramienta?** – Sí. Este es un sitio web seguro.
 - c. **¿Qué hago si recibo un mensaje de error?** - Si recibe un mensaje de error, cierre la ventana y vuelva a intentarlo.

[Volver al inicio](#)

28. ¿Puede un familiar o amigo usar mi FFOC, mi tarjeta de débito o crédito, o mi dispositivo móvil con el descuento?

No. Su descuento FFNYC es solo para su uso personal. Usted no puede compartir ni prestar su FFOC a familiares, amigos ni a ninguna otra persona. Tampoco puede compartir ni prestar una tarjeta de débito, tarjeta de crédito o dispositivo móvil que tenga el descuento. No puede vender su tarjeta ni vender usos de la tarjeta a nadie. Infringir esta regla se considera un uso indebido de la tarjeta o fraude y tendrá como consecuencia 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](#)

29. ¿Puedo usar mi descuento de Fair Fares en todos los sistemas de transporte público de NYC?

Puede usar su descuento Fair Fares en:

1. El metro y los autobuses elegibles de la Ciudad de Nueva York,
2. Staten Island Railway,
3. Roosevelt Island Tram y
4. Hudson Rail Link.

Cuando OMNY esté disponible en los autobuses Westchester Bee-Line (WBL) y Nassau Inter-County Express (NICE), podrá usar su descuento de FFNYC en esos servicios.

Su descuento de Fair Fares u OMNY **no puede** usarse en los siguientes servicios:

1. Ferrocarril MetroNorth
2. Ferrocarril de Long Island
3. Autoridad Portuaria Trans-Hudson (PATH)

Su tarjeta o dispositivo funcionará en los autobuses exprés de la MTA y en el AirTrain JFK, pero se le cobrará la **tarifa completa** por esos servicios.

[Volver al inicio](#)

30. ¿Cómo agrego dinero a mi FFOC?

Aquí le explicamos cómo puede agregar dinero a su FFOC cuando la reciba:

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

[Volver al inicio](#)

31. ¿Qué es el límite de tarifa con mi FFOC?

Si hace 12 viajes pagados en un período de 7 días consecutivos usando la misma FFOC, el resto de sus viajes en el plazo de la misma semana serán automáticamente gratuitos. Debe usar su FFOC para cada viaje individual pagado. Debe usar su tarjeta cuando haga un transbordo, pero como el transbordo es gratuito, no cuenta para los 12 viajes pagados. Para obtener más información del límite de tarifa, vaya a <https://omny.info/fares>.

[Volver al inicio](#)

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

Si cree que se le está cobrando la tarifa completa, verifique su perfil OMNY visitando OMNY en <https://omny.info/register>. Su categoría de usuario debe decir "Fair Fares" (Tarifas justas) y podrá ver los viajes que ha hecho y pagado. • También puede comunicarse con el Servicio al Cliente de OMNY llamando al 877-789-6669 para confirmar. Si no tiene la categoría de usuario, llame al 311. Si tiene la categoría de usuario, comuníquese con el Servicio al Cliente de OMNY.

[Volver al inicio](#)

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

Comuníquese con el Servicio al Cliente de OMNY llamando al 877-789-6669.

[Volver al inicio](#)

Uso de su tarjeta de crédito o débito o dispositivo móvil

34. ¿Puedo usar mi propia tarjeta de crédito o débito o dispositivo móvil con mi descuento de FF?

Sí. Puede usar su propia tarjeta de crédito o débito o dispositivo móvil con el descuento de FF. Para ello, inicie sesión en Access HRA (AHRA) y elija "Change Discount Selection" (Cambiar selección de descuento). Luego, escriba el número de su tarjeta de crédito o débito en la herramienta en línea. Una vez que lo haga, el descuento se agregará a la cuenta de Transit de su tarjeta de crédito o débito. Verifique el estado de su descuento en AHRA en nyc.gov/accessfairfares.

La próxima vez que viaje, use la tarjeta de crédito o débito o la billetera móvil vinculada a esa tarjeta. Puede usar el descuento en la tarjeta física o en su dispositivo móvil, pero no en ambos. El primer método de pago que seleccione para pasar tendrá el descuento.

[Volver al inicio](#)

35. ¿Puedo usar dos tarjetas de crédito o dispositivos móviles diferentes con mi descuento de FF?

No. No puede usar dos tarjetas diferentes con su descuento. La primera tarjeta o dispositivo que acerque a un lector OMNY después de activar el descuento funcionará con OMNY. Tenga en cuenta que todas las demás tarjetas o dispositivos relacionados con ese número de tarjeta quedarán bloqueados para su uso con OMNY. **Por ejemplo**, si usa su tarjeta de crédito o débito física, no podrá pasar posteriormente una billetera móvil con esa tarjeta. Para

cambiar el descuento, tendrá que comunicarse con el Servicio al Cliente de OMNY al 877-789-6669.

[Volver al inicio](#)

36. ¿Puedo usar varias tarjetas de viaje al mismo tiempo?

No. Solo puede usarse una tarjeta de transporte para acceder al descuento de FF.

[Volver al inicio](#)

37. ¿A quién debo llamar si mi tarjeta de crédito o débito no funciona?

Llame a la compañía de tarjetas de crédito o al banco que emitió su tarjeta de crédito o débito. Si la tarjeta funciona en todo lugar, pero no funciona en un lector OMNY, comuníquese con el Servicio al Cliente de OMNY llamando al 877-789-6669.

[Volver al inicio](#)

38. ¿Se mantendrá mi información privada?

Sí. Nos comprometemos a mantener su información personal segura y protegida.

[Volver al inicio](#)

Pérdida de elegibilidad

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

1. Puede perder la elegibilidad si ya no cumple los requisitos de elegibilidad del programa. Puede visitar www.nyc.gov/accessfairfares para ver el motivo por el que ya no es elegible.
2. El aviso que recibió explica por qué no es elegible para FFNYC y la fecha en que finalizará su descuento. Después de esta fecha, cualquier viaje hecho con su FFOC se cobrará con la tarifa completa.
3. Si cree que cometimos un error, visite una oficina o llame al 311 para solicitar una revisión de su solicitud.

[Volver al inicio](#)

40. ¿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 el aviso de que su inscripción finalizará. Si no tenemos noticias tuyas, su descuento finalizará en la fecha indicada en su aviso.

[Volver al inicio](#)

41. ¿Qué sucede si recibo un aviso de que mi descuento de FFNYC terminará por un uso indebido o actividad fraudulenta?

La primera vez que haya un uso indebido o una actividad fraudulenta, su descuento de FFNYC se suspenderá. Si tiene una FFOC, volverá a la tarifa completa. Perderá la elegibilidad para FFNYC y no podrá participar en Fair Fares NYC durante 60 días. Debe volver a solicitar después de que hayan transcurrido 60 días y se debe determinar que vuelve a ser 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

42. ¿Qué hago si recibo una alerta de saldo bajo?

Se activa una alerta de saldo bajo cuando el saldo de su tarjeta es menos de \$1.05. Debe cargar dinero a su tarjeta para poder viajar en metro o autobús.

[Volver al inicio](#)

43. ¿Cuántas veces puedo reemplazar mi tarjeta FFOC perdida o robada?

FFNYC solo reemplazará su FFOC perdida, robada o dañada una vez durante cada año de inscripción. Si alcanza el límite y pierde su tarjeta, puede comprar su propia tarjeta OMNY o agregar el descuento a una tarjeta de crédito o débito.

[Volver al inicio](#)

44. ¿Qué hago si mi FFOC 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 FFOC card Lost, Stolen or Damaged" (Reportar tarjeta FFOC perdida, robada o dañada). Siga las instrucciones en la pantalla.

También puede llamar al 311. Una vez recibido su reporte, puede elegir reemplazarla por otra tarjeta OMNY o por una tarjeta de débito o crédito si sigue siendo elegible para FFNYC.

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 o transferir su descuento a una nueva tarjeta.

[Volver al inicio](#)

45. ¿Qué hago si pierdo mi tarjeta de crédito, tarjeta de débito o dispositivo móvil con el descuento?

Si pierde su tarjeta de crédito o débito, comuníquese inmediatamente con la compañía de su tarjeta de crédito o con su banco para reportar la pérdida o el robo de la tarjeta. Esto desactivará la tarjeta. Si pierde su dispositivo móvil, siga las instrucciones del fabricante para desactivar el dispositivo.

Después de seguir estos pasos, inicie sesión en Access HRA y seleccione “Change your Discount Selection” (Cambiar su selección de descuento) para transferir su descuento a una nueva tarjeta o dispositivo. Debe tener el nuevo número de tarjeta antes de cambiar su selección de descuento.

[Volver al inicio](#)

46. ¿Cómo puedo transferir el saldo de mi tarjeta OMNY perdida, robada, dañada, vencida o por vencerse a mi nueva tarjeta OMNY?

Si Fair Fares va a reemplazar su antigua tarjeta OMNY por una nueva, no tiene que hacer nada. El saldo se transferirá automáticamente de su antigua tarjeta a la nueva.

Si está reemplazando su antigua tarjeta OMNY por una tarjeta OMNY que ha comprado usted mismo, debe llamar al Servicio al Cliente de OMNY para transferir el saldo de su antigua tarjeta a la nueva. Puede llamar al Servicio al Cliente de OMNY al 877-789-6669. Cuando llame, debe proporcionar la dirección de correo electrónico o el código postal vinculado a su cuenta OMNY. Si no tiene una cuenta OMNY, debe proporcionar el número de la tarjeta o el número de cuenta de Transit de la tarjeta OMNY perdida, robada, dañada, vencida o por vencerse. Puede encontrar el número de cuenta de Transit en su cuenta de Access HRA o llamando al 311.

Tenga en cuenta que no puede obtener un reembolso por una tarjeta OMNY perdida o robada. Solo puede transferir el saldo restante a una tarjeta de reemplazo.

[Volver al inicio](#)

Renovaciones

47. ¿Con qué frecuencia debo renovar mi inscripción en FFNYC?

Debe renovar su inscripción en FFNYC una vez al año. Debe ser elegible para el programa en el momento de la renovación para que se le renueve el descuento FFNYC.

[Volver al inicio](#)

48. ¿Cómo puedo renovar mi inscripción en FFNYC?

Inicie sesión en su cuenta en nyc.gov/accessfairfares para renovar su inscripción en FFNYC, después de recibir un aviso de renovación de Fair Fares. Renueve al menos 30 días antes de que termine su inscripción para evitar una interrupción en su descuento.

[Volver al inicio](#)

49. ¿Me avisarán cuando necesite renovar?

Sí. Le enviaremos por correo y mensaje de texto un aviso cuando sea el momento de renovar. Usaremos la dirección postal que usted proporcionó 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](#)

50. ¿Hay una fecha límite para renovar?

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

[Volver al inicio](#)

51. ¿Qué sucede si pierdo el plazo para renovar?

Si pierde el plazo de renovación, tendrá que presentar una nueva solicitud. Esto suspenderá temporalmente su descuento. Mientras su cuenta esté suspendida, se le cobrará la tarifa completa si intenta usarla. Su descuento se reactivará una vez que renueve o vuelva a solicitar y su solicitud se apruebe.

[Volver al inicio](#)

52. ¿Cómo sé si todavía califico para FFNYC?

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

[Volver al inicio](#)

53. ¿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 el programa Fair Fares NYC.

[Volver al inicio](#)

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

Consulte la [Lista de documentos requeridos](#) en el sitio web de Fair Fares NYC.

[Volver al inicio](#)

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

Seguirá usando la FFOC que le entregaron, a menos que haya perdido su tarjeta o esta esté por vencerse. Su FFOC tendrá una duración de varios años.

[Volver al inicio](#)

56. ¿Podré seguir usando mi descuento actual de FFNYC una vez que se apruebe mi solicitud de renovación?

Sí. Podrá seguir usando su descuento actual de FFNYC hasta que venza su inscripción. Incluso cuando su inscripción venza (lo que significa que ya no es elegible para el programa), puede seguir usando su tarjeta OMNY para pagar la tarifa completa.

[Volver al inicio](#)

Tarjetas vencidas

57. ¿Cómo sé cuándo vence mi tarjeta FFNYC OMNY?

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

[Volver al inicio](#)

58. ¿Qué sucede si mi tarjeta FFOC está por vencer en menos de 30 días?

Dado que su FFOC tiene una fecha de vencimiento más larga que la FFMC, su FFOC tendrá una duración de varios años. Debe continuar usando su tarjeta hasta que caduque. Si todavía está inscrito en el programa y su tarjeta OMNY actual se está acercando a la fecha de vencimiento, FFNYC le enviará automáticamente una nueva tarjeta por correo aproximadamente 30 días antes de que venza su tarjeta actual. Cuando reciba su tarjeta OMNY de reemplazo, puede transferir el saldo de su tarjeta vencida a su nueva FFOC comunicándose con el Servicio al Cliente de OMNY al 877-789-6669.

[Volver al inicio](#)

59. ¿Qué sucede si mi tarjeta de débito o crédito con el descuento vence?

Nada cambia. La tarjeta y su descuento seguirán funcionando con OMNY.

[Volver al inicio](#)

60. ¿Puedo usar una tarjeta FFOC vencida si todavía tiene dinero?

No. Su tarjeta OMNY no funcionará después de la fecha de vencimiento. Cuando su FFOC venza, su saldo se transferirá automáticamente a la nueva tarjeta que recibirá por correo.

[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.