

Programa LiVE de RTD: Preguntas Frecuentes



¿Qué es LiVE?

LiVE es un programa de descuentos basado en los ingresos que ofrece a los clientes cualificados un descuento del 50% sobre las tarifas regulares. Los descuentos son válidos en todos los autobuses, tren ligero y tren suburbano de RTD (incluidos los viajes hacia y desde el aeropuerto). El descuento LiVE también es válido en los servicios Access-a-Ride a partir de marzo de 2024.

Preguntas sobre el programa

¿Cómo puedo acceder a LiVE?

LiVE está disponible para todos los clientes cualificados independientemente de su estatus de inmigración y ciudadanía. No es necesario tener un número de la Seguridad Social para solicitarlo.

- Tiene entre 20 y 64 años de edad
- Tiene un ingreso familiar bruto igual o inferior al 185% del nivel federal de pobreza
- Vive dentro del área de servicio de RTD

Cambios importantes a partir de marzo de 2024

- Los jóvenes de 20 años o más (19 años y menos viajan sin costo hasta el 31 de agosto de 2024)
- Ingresos brutos de la familia iguales o inferiores al 250% del nivel federal de pobreza
- Las libretas de boletos de Access-a-Ride estarán disponibles para los clientes cualificados
- Se aplican a los clientes dentro y fuera del distrito

¿Qué boletos y pases puedo comprar con mi descuento LiVE?

Los clientes pueden comprar los siguientes boletos y pases para viajar en los autobuses, trenes ligeros y trenes suburbanos de RTD. Utilice la aplicación RTD MyRide o la tarjeta MyRide y registre su descuento LiVE para pagar las tarifas con descuento.

1. Tarifa de descuento en efectivo
2. Pase de 3 horas con descuento
3. Pase diurno con descuento
4. Libreta de boletos para 10 viajes con descuento
5. Pase mensual con descuento
6. Los pases de 3 horas, pases diarios y pases mensuales también están disponibles como boletos para dispositivos móviles a través de la aplicación RTD MyRide

A partir de marzo de 2024, los clientes cualificados de Access-a-Ride que estén inscritos en LiVE podrán comprar los siguientes billetes con un descuento del 50%:

1. Tarifa en efectivo de Access-a-Ride LiVE
2. Boleto Access-a-Ride LiVE para dispositivos móviles y boleto aeropuerto de Access-a-Ride LiVE para dispositivos móviles en la aplicación RTD MyRide.

3. Libreta de 6 boletos de Access-a-Ride LiVE

Preguntas sobre las tarifas de descuento

¿Ofrece RTD otros descuentos?

Sí. RTD ofrece descuentos para jóvenes (los Jóvenes 19 años y menos viajan sin costo como parte de nuestro programa piloto de Tarifa Cero para Jóvenes hasta el 31 de agosto de 2024), las personas mayores (65+) y personas con discapacidades. Muchos clientes que cumplen los requisitos para beneficiarse de estos descuentos no tienen que pasar por un proceso de solicitud, sino que pueden utilizar un documento de identidad con fotografía emitido por el gobierno que demuestre su edad o una tarjeta de Medicare como comprobante de elegibilidad. Más información sobre las tarifas con descuento en rtd-denver.com/discounts.

¿Puedo utilizar más de un descuento de RTD a la vez?

No, los descuentos no son acumulables.

¿Puedo utilizar el descuento LiVE para todos los servicios de RTD?

Sí, puede utilizar el descuento LiVE en todos los servicios de RTD, incluidos autobuses, tren ligero y tren suburbano. A partir de marzo de 2024, el descuento LiVE también será válido para los servicios Access-a-Ride. El proceso de solicitud y los requisitos para participar en Access-a-Ride son exclusivos del programa. Visite rtd-denver.com/accessaride para obtener más información.

Mi solicitud LiVE ha sido aceptada. ¿Dónde puedo comprar mis libretas de boletos y pases descuento?

Los productos tarifarios de RTD (es decir, libretas de boletos, pases y valor almacenado MyRide) pueden adquirirse en los siguientes lugares:

1. Puntos de venta RTD (boletos y pases impresos, boletos para dispositivos móviles, valor almacenado MyRide)
2. Tiendas King Soopers y Safeway selectas (boletos y pases impresos)
3. rtdonlinestore.com (boletos y pases impresos)
4. A través de la aplicación RTD MyRide (boletos para dispositivos móviles)
5. Añada fondos a su cuenta de valor almacenado MyRide a través de la aplicación MyRide en línea en rtddenver.justride.tickets o en persona en un punto de venta de RTD
 - a. Puede utilizar la aplicación MyRide o la tarjeta. Las tarjetas MyRide pueden obtenerse en los puntos de venta de RTD y en rtdonlinestore.com.

Preguntas sobre la limitación de tarifas

He oído que si me inscribo en RTD MyRide, mi tarifa está “limitada”. ¿Qué es la limitación de tarifas?

La limitación de tarifas es una política que garantiza que los clientes nunca paguen más de lo debido en un día o un mes. Cuando los clientes utilizan la aplicación o la tarjeta MyRide, los cargos de las tarifas se convertirán automáticamente en pases diarios y mensuales cuando se alcance el “tope” o “máximo” diario o mensual. Para obtener el descuento del 50%, debe añadir el descuento LiVE a través de la aplicación o tarjeta MyRide, ya sea en línea o poniéndose en contacto con el servicio de atención al cliente de RTD llamando al 303.299.6000.

Ejemplos de limitación de tarifas:

- Un cliente con descuento LiVE escanea su código de barras MyRide o toca su tarjeta MyRide en un validador para ir a trabajar. El sistema MyRide cobra \$1,35 y crea un Pase de 3 horas LiVE. El cliente escanea/toca más tarde en el día para viajar a casa. El sistema cobra otros \$1,35 y crea un Pase diurno LiVE porque el cliente ha pagado el “tope” diario de \$2,70 (precio de un Pase diurno

con descuento). El cliente puede hacer viajes ilimitados el resto del día de servicio.

- Cuando a un cliente se le han cobrado \$27 en un mes calendario (por ejemplo, viajes de ida y vuelta al trabajo durante 10 días), el cliente obtiene un Pase Mensual LiVE, ya que ha pagado el “tope” mensual de \$27 (precio de un Pase Mensual con Descuento). El cliente puede realizar viajes ilimitados durante el resto del mes.

El sistema de limitación de tarifas hace que las tarifas sean más equitativas y asequibles para los clientes, eliminando el costo inicial de un pase mensual y permitiendo a los clientes paguen por un pase de mayor duración durante un período de tiempo. Por eso es importante configurar los descuentos en la aplicación MyRide.

Preguntas sobre la solicitud de LiVE

¿Dónde puedo solicitar LiVE?

Las solicitudes del Programa LiVE se tramitan a través de PEAK en colorado.gov/PEAK. ¡Solicite LiVE al mismo tiempo que solicita otros beneficios! Puede presentar la solicitud en su computadora, teléfono inteligente o tableta. Si no tiene acceso a uno de estos dispositivos o si necesita ayuda, póngase en contacto con Servicios Humanos de Denver en dhs_rtd_LiVE@denvergov.org o llamando al 720.944.4347. Si recibe servicios de una agencia gubernamental o sin ánimo de lucro, pregúnteles si pueden ayudarle con su solicitud.

¿Está disponible la aplicación LiVE en otros idiomas?

Las solicitudes están disponibles en inglés y español. Si necesita ayuda para rellenar una solicitud en otros idiomas, póngase en contacto con Servicios Humanos de Denver en el 720.944.4347 o en dhs_rtd_live@denvergov.org.

He olvidado el nombre de usuario y la contraseña de mi cuenta PEAK. ¿Qué debo hacer?

Seleccione los enlaces “¿Olvidó su nombre de usuario?” u “¿Olvidó su contraseña?” en el sitio web de PEAK y recibirá un correo electrónico con instrucciones para restablecer su información de inicio de sesión. Si no recuerda o ya no usa la dirección de correo electrónico que usó para crear su cuenta PEAK, puede crear una cuenta nueva y vincular a ella sus casos existentes. También puede solicitar acceso como invitado a LiVE sin necesidad de acceder a una cuenta.

Nunca he usado PEAK. ¿Qué debo hacer?

Puede encontrar instrucciones paso a paso en inglés y español en rtd-denver.com/LiVE

1. Visite colorado.gov/PEAK y haga clic en “Solicitar beneficios”
2. Crear una cuenta o solicitarla como invitado
3. Haga clic en “Sé qué beneficios quiero solicitar” y elija “RTD LiVE”
4. Haga clic en “Solicitar beneficios”
5. En la parte inferior de la página “Solicitar beneficios”, haga clic en “Siguiente”
6. El formulario del sitio web le guiará a través de las preguntas relevantes para usted y su familia. Ingrese toda la información requerida.

¿Qué necesito para solicitar LiVE?

- PEAK le pedirá información básica sobre todos los miembros de la familia, como nombre, dirección, fecha de nacimiento y número de la Seguridad Social (si lo tiene). No es necesario que proporcione ninguna información sobre la situación de inmigración o ciudadanía para recibir el

descuento LiVE.

- Necesitará una foto por cada miembro de la familia que solicite el LiVE. La foto debe ser a color, tomada por encima del hombro para incluir toda la cara descubierta del usuario, y tener un fondo neutro. No presente una foto o copia de su carné de conducir u otro documento de identidad. Consulte los ejemplos de fotos que aparecen a continuación.
- Si aún no está inscrito en Medicaid, SNAP o Colorado Trabaja, PEAK le preguntará sobre sus ingresos y tendrá que cargar documentos que verifiquen los ingresos suyos y de los miembros adultos de la familia, como talones de pago (todos los talones de los últimos 30 días); cartas de los empleadores; declaraciones de ingresos y gastos del trabajo por cuenta propia; cartas de concesión de ingresos no ganados como beneficios por desempleo, jubilación y seguridad social; u otros documentos que demuestren los ingresos. Los documentos de ingresos deben incluir el nombre del empleador, el nombre del empleado y los ingresos brutos (la cantidad total antes de descontar los impuestos).
- Si no tiene ingresos, puede marcar la casilla que indica que no tiene ingresos y que no está obligado a cargar documentos de ingresos.

No tengo una cuenta PEAK. ¿Qué debo hacer?

Si sólo solicita el Programa LiVE, puede hacerlo como invitado. Cree una cuenta PEAK si desea solicitar otros programas al mismo tiempo o quiere iniciar su solicitud LiVE y terminarla más tarde.

¿Puedo solicitarlo para más de un miembro de la familia?

Sí, puede presentar la solicitud para todos los miembros de la familia al mismo tiempo. PEAK le hará preguntas sobre cada uno de los miembros de la familia.

¿A quién se considera miembro de mi familia?

Los miembros de su familia son las personas que figuran en la misma declaración de la renta. Si usted no declara impuestos y no figura en la declaración de otra persona, los miembros de su familia son su cónyuge y los hijos que viven con usted.

¿Por qué me pregunta PEAK por todos los miembros de mi familia, aunque algunos no reúnan los requisitos para LiVE?

PEAK utiliza el número de miembros de la familia, así como los ingresos de todos los miembros adultos de la familia para calcular su nivel de ingresos. Si algún miembro de la familia no solicita LiVE porque no cumple los requisitos, recibe otro descuento de RTD o no usa los servicios de RTD, sólo tiene que anular la selección de la casilla LiVE para él mientras realiza la solicitud.

¿Tengo que incluir los ingresos que no procedan del trabajo, como los ingresos de una pensión o de un programa de beneficios del gobierno?

Sí, tiene que incluir todos los ingresos que perciban usted y los miembros adultos de su familia.

¿Tengo que incluir los ingresos de todos los miembros adultos de mi familia?

Sí, PEAK no le pedirá los ingresos de los miembros de la familia menores de 18 años. Sin embargo, es importante que incluya a todos los miembros de la familia en la solicitud, ya que PEAK usa el número de todos los miembros de la familia así como los ingresos de todos los miembros adultos de la familia para calcular su nivel de ingresos.

¿Qué ocurre si no tengo una dirección residencial (temporal o permanente)?

Si recibe servicios de un refugio u otra organización de servicios, pregunte si puede utilizar su dirección postal. Si no indica una dirección, PEAK utilizará la dirección de la oficina principal de servicios humanos

de su condado. RTD enviará por correo su tarjeta de identificación LiVE a esta oficina. Póngase en contacto con su oficina de servicios humanos para saber si han recibido su tarjeta. Si vive en los condados de Weld o Douglas, deberá introducir una dirección postal.

A partir de marzo de 2024, PEAK usará la dirección de la oficina principal de RTD si usted no proporciona una dirección. Póngase en contacto con RTD en el 303.299.2382 o en livecard@rtd-denver.com para saber si hemos recibido su tarjeta y fijar una hora para recogerla.

¿Qué ocurre si no tengo número de la Seguridad Social?

No se requiere un número de la Seguridad Social para inscribirse en el programa LiVE. Para omitir este paso, seleccione “Siguiente” durante esa pregunta. Tenga en cuenta que proporcionar un número de la Seguridad Social puede ayudar a que su solicitud se tramite más rápidamente.

¿Qué ocurre si ya estoy inscrito en otros programas de beneficios?

Si ya está inscrito en Medicaid, SNAP o Colorado Works, es posible que ya reúna los requisitos de ingresos para LiVE. En este caso, PEAK no le hará preguntas sobre sus ingresos. A partir de marzo de 2024, la inscripción de un miembro de la familia en otros programas como LEAP, Asistencia para el Cuidado de Niños, SSI, WIC y Programa de Almuerzos Gratuitos y Reducidos también contará como calificación de ingresos para el programa LiVE.

¿Qué ocurre si quiero solicitar otros programas de beneficios en PEAK?

PEAK ofrece solicitudes para LiVE además de para programas de asistencia alimentaria, médica, monetaria, de cuidado infantil y energética. Puede solicitar otros programas al mismo tiempo, pero le llevará más tiempo completar y tramitar la solicitud.

¿Qué son los documentos de verificación de ingresos?

Si PEAK le hace preguntas sobre sus ingresos y los de los miembros de la familia, tendrá que subir los documentos de verificación de ingresos de todos los miembros de la familia.

Algunos ejemplos son:

- Talones de pago (de los últimos 30 días)
- Cartas de los empleadores
- Declaraciones de ingresos y gastos por cuenta propia
- Cartas de concesión de ingresos no percibidos como beneficios por desempleo, jubilación y seguridad social u otros documentos que demuestren los ingresos

Los documentos de ingresos deben incluir el nombre del empleador, el nombre del empleado y los ingresos brutos (el importe total antes de descontar los impuestos). Si no declaró ningún ingreso, no está obligado a cargar los documentos de ingresos.

¿Por qué tengo que cargar una foto con mi solicitud?

RTD emitirá una tarjeta de identificación LiVE que deberá mostrar al operador del autobús o al inspector de tarifas junto con un boleto con descuento, un pase, un código de barras MyRide o una tarjeta MyRide. La tarjeta LiVE proporciona una prueba de que está inscrito en el programa. Necesitará una foto para cada solicitante del programa LiVE. Encontrará instrucciones paso a paso para cargar fotos y documentos de ingresos en rtdden.co/3U7NhOw.

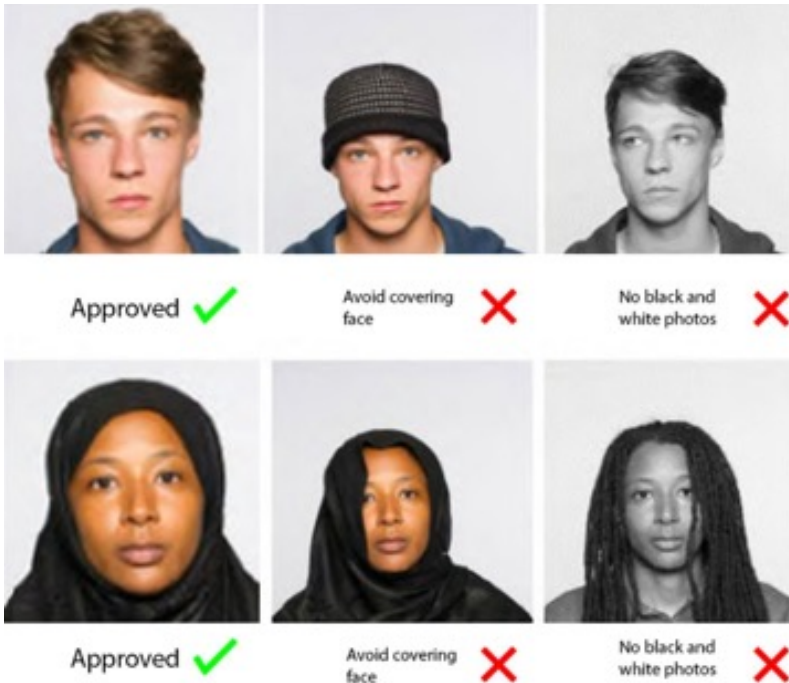
Tenga en cuenta que si la foto cargada no cumple los requisitos, se producirá un retraso en la recepción de su tarjeta.

¿Qué aspecto tiene una foto aceptable?

Necesitará una foto por cada miembro de la familia que solicite LiVE.

Requisitos de las fotos:

- Por encima del hombro e incluir todo el rostro descubierto del usuario
- A todo color y enfocado
- Directamente en el perfil del usuario
- Fondo neutro



NO PRESENTE una fotografía o copia de su permiso de conducir u otro documento de identidad.

¿Puedo utilizar un smartphone o una tableta para presentar la solicitud?

Sí, puede completar su solicitud en una computadora, smartphone o tableta. La solicitud LiVE no está disponible en la aplicación PEAK, los usuarios deben visitar colorado.gov/PEAK para solicitarla.

¿Cuánto tardará en tramitarse mi solicitud?

Esto depende de su situación. Si ya está inscrito en Medicaid, SNAP o Colorado Works y sube una foto inmediatamente, su solicitud puede ser aprobada al instante. Si su solicitud para estos programas está pendiente o si Servicios Humanos de Denver le pide información adicional, la tramitación puede tardar hasta 45 días.

¿Cómo sabré si mi solicitud ha sido aprobada o denegada?

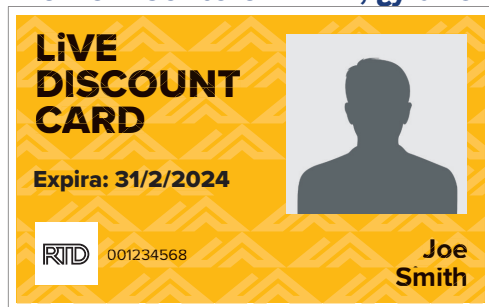
Después de enviar su solicitud, la página web de PEAK le informará de si la solicitud ha sido aprobada, denegada o sigue pendiente. Si su solicitud es aprobada, denegada o le falta una foto, recibirá una carta por correo.

Ayuda. Tengo más preguntas.

Si tiene más preguntas sobre el programa LiVE o desea conocer el estado de su solicitud, póngase en

contacto con Servicios Humanos de Denver en dhs_rtd_live@denvergov.org o en el 720.944.4347.

Me he inscrito en LiVE, ¿y ahora qué?



¡Mi solicitud ha sido aprobada! ¿Cómo y cuándo recibiré mi tarjeta?

RTD le enviará por correo su tarjeta de elegibilidad LiVE a la dirección postal que proporcionó en su solicitud. Las tarjetas suelen llegar por correo en un plazo de dos semanas tras la aprobación de la solicitud (la mayoría de los solicitantes recibirán su tarjeta en un plazo de 4 a 7 días laborales). Lleve siempre la tarjeta de elegibilidad LiVE además del boleto o pase con descuento que compre para mostrársela al operador del autobús o al inspector de tarifas.

¿Durante cuánto tiempo es válida mi tarjeta?

Las tarjetas LiVE son válidas durante un año a partir de la aprobación de la solicitud, incluso si sus ingresos o la información de su familia cambian durante ese año. Solicite su nueva tarjeta antes de que caduque la actual para seguir recibiendo tarifas con descuento sin interrupción. Lo antes que puede solicitar su próxima tarjeta es 90 días antes de la fecha de caducidad impresa en su tarjeta actual.

Mi solicitud ha sido aprobada. ¿Por qué no he recibido mi tarjeta?

NO introduzca una nueva solicitud en PEAK. Póngase en contacto con RTD en el 303.299.2382 o en livecard@rtd-denver.com. Normalmente, necesitamos que envíe una nueva foto. En ese caso, envíe una nueva foto por correo electrónico a livecard@rtd-denver.com.

Mi solicitud ha sido denegada. ¿Cuál es el siguiente paso?

Lamentablemente, en este momento no puede optar a LiVE. Si cambian sus ingresos, su dirección o los datos de su familia, puede introducir una nueva solicitud en PEAK en cualquier momento.

¿Qué ocurre si no he recibido mi tarjeta y me he mudado?

NO introduzca una nueva solicitud en PEAK. Póngase en contacto con RTD en el 303.299.2382 o en livecard@rtd-denver.com y le enviaremos por correo una nueva tarjeta.

¿Qué ocurre si pierdo o me roban la tarjeta?

NO introduzca una nueva solicitud en PEAK. Póngase en contacto con RTD en el 303.299.2382 o en livecard@rtd-denver.com y le enviaremos por correo una tarjeta de reemplazo.

¿Qué hago si mi tarjeta caduca pronto o ya ha caducado?

Por favor, introduzca una nueva solicitud a través de PEAK. Lo más pronto que puede presentar una solicitud para el año siguiente es 90 días antes de la fecha de caducidad impresa en su tarjeta actual.

¿Y si tengo más preguntas sobre la tarjeta LiVE?

Póngase en contacto con RTD llamando al 303.299.2382 o escribiendo a livecard@rtd-denver.com si

tiene alguna pregunta, incluida la relativa a las tarjetas de reemplazo. Puede consultar el formulario de reemplazo de tarjetas en rtdden.co/3vPRTyM.

Viajar en RTD con LiVE

¿Qué necesito para viajar con LiVE?

Necesitará una tarjeta LiVE válida y una tarifa válida de pago (por ejemplo, un boleto, un pase o MyRide).

¿Por qué se exige a los participantes en el programa LiVE que lleven una tarjeta LiVE?

RTD exige un comprobante de elegibilidad a todos los clientes que reciben tarifas con descuento para asegurarse de que reciben el descuento correcto.

Página web y cuestiones técnicas de PEAK

Póngase en contacto con el Centro de Asistencia Técnica PEAK llamando al 800.250.7741 o en colorado.gov/PEAK.

Proceso de solicitud y elegibilidad de RTD LiVE

Póngase en contacto con los Servicios Humanos de Denver llamando al 720.944.4347 o escribiendo a dhs_rtd_live@denvergov.org si tiene preguntas sobre el proceso de solicitud y elegibilidad, solicitudes de LiVE o asistencia en persona. También se ofrece asistencia lingüística.

Productos tarifarios LiVE de RTD (por ejemplo, boletos con descuento, pases y MyRide) y dónde comprarlos

Póngase en contacto con Atención al cliente de RTD en el 303.299.6000 o visite rtd-denver.com.