|  |  |
| --- | --- |
| http://www.crcid.org/Icons/Information%20Icon.png | **Descripción del Servicio Crear Referido** |

* Orientar e informar al ciudadano sobre el proceso a seguir en casos de que entienda se esta haciendo mal uso, se le haya extraviado o le hayan robado la tarjeta del Tren Urbano.
* Los eventos que se consideran de mal uso o uso erróneo son los siguientes:
	+ Robo de tarjeta
	+ Uso de tarjeta por persona no autorizada
* **Del ciudadano desear más información o solicitar una investigación se deberá referir a la ServiLínea a través del Sistema de Manejo de Caso del Servicio 3-1-1 para su debido proceso.**
* Para seguimiento de la investigación, el ciudadano deberá comunicarse con la ServiLínea.

|  |  |
| --- | --- |
| http://a0.twimg.com/profile_images/80777987/ASI_Icon_White_SMALL_normal.png | **Audiencia y Propósito**  |

* Ciudadanos que tengan conocimiento sobre el mal uso de una tarjeta.
* Ciudadano que le hayan robado o se le haya extraviado la tarjeta emitida.

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.utresponsibleserving.com/web/site_38_files/images/1276618269_questionMarkIcon.jpg | **Consideraciones**  |

* Las consideraciones varían de acuerdo a la situación o incidente informado.
* Se ofrecerá toda la información posible sobre el evento del mal uso y sobre la persona utilizando la tarjeta.

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.7gsf.info/images/schedule-icon.jpg | **Lugar y Horario de Servicio**  |

[Directorio Oficinas ATI](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/Directorio%20de%20Agencia%20(ATI)/ATI-000-Directorio%20de%20Agencia.pdf)

**ServiLínea:** [Página Web ServiLínea](http://www.dtop.gov.pr/servilinea.asp)

**Teléfono:** (787) 977-2200

 1-866-900-1284

**Horario:** Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 pm

| http://www.goroster.com/images/dollar_currency_sign.png | **Costo del Servicio y Métodos de Pago**  |
| --- | --- |

El solicitar este servicio no conlleva costo, sin embargo, esto no incluye los costos relacionados a otros documentos que se podrían ser necesarios durante el procesamiento de la reclamación.

|  http://www.doorsmade.com/dmadesys/files/img/icon_clipboard.jpg | **Requisitos para Obtener Servicio**  |
| --- | --- |

Para iniciar el proceso de investigación se deberá ofrecer la siguiente información:

1. Nombre de la persona a la que se emitió la tarjeta
2. Número de teléfono de la persona a la que se emitió la tarjeta
3. Última vez que se utilizó la tarjeta

|  |  |
| --- | --- |
| http://super-trainer.com/wp-content/uploads/2009/11/frequently-asked-questions.jpg  | **Preguntas Frecuentes** |

* **¿Qué es ATI?** Alternativa de Transporte Integrado, es la Directoría, Oficina que Administra el contrato de operación y mantenimiento del Tren Urbano, Metro bus y próximamente de Metro Urbano y TU Conexión. Las estaciones del Tren Urbano son utilizadas como centros de trasbordo o de conexión con el sistema guaguas de Metro bus, AMA, Taxis, Shuttles y próximamente por Tu Conexión y Metro Urbano. Este conglomerado de sistemas de transporte colectivo es conocido como ATI, Alternativa de Transporte Integrado o Transporte Urbano.
	+ **¿Qué es Metro bus?** - Metro bus es un servicio de autobuses contratado por al Autoridad de Carreteras y Transportación de Puerto Rico (ACT) que ofrece servicios de transportación en las rutas M1, M3 y ME (Metro bus Expreso) y otras futuras expansiones del mismo.

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.innateskillgaming.eu/wp-content/uploads/2011/08/Links_icon.png  | **Enlaces Relacionados** |

[Página Web del DTOP](http://www.dtop.gov.pr/index.asp) - http://www.dtop.gobierno.pr

[Página Web ServiLínea](http://www.dtop.gov.pr/servilinea.asp) - http://www.dtop.gov.pr/servilinea