



Ford Motor Company  
 Ford Customer Service Division  
 P. O. Box 1904  
 Dearborn, Michigan 48121-1904



771684999242

A/1/000001/0001



JOHN A. SAMPLE  
 123 SAMPLE ST  
 SAMPLE CITY, MI 12345-6789

July 2019

**\* \* \* IMPORTANT SAFETY RECALL \* \* \***

**Safety Recall Notice 19S22 / NHTSA Recall 19V-515**

2012 Focus

Your Vehicle Identification Number (VIN):

This notice is sent to you in accordance with the National Traffic and Motor Vehicle Safety Act.

Ford Motor Company has decided that a defect which relates to motor vehicle safety exists in your vehicle, with the VIN shown above.

We apologize for this situation and want to assure you that, with your assistance, we will correct this condition. Our commitment, together with your dealer, is to provide you with the highest level of service and support.

**What is the issue?**



Service Engine Soon Indicator

Our records indicate that you *previously* had Ford Safety Recall 18S32 performed to update the software in your vehicle's powertrain control module (PCM). However, the correct software was not installed during your vehicle repair. Ford Motor Company wants to ensure the software in your vehicle is updated to the correct level.

Without the correct software, the PCM may not adequately detect a stuck-open canister purge valve (CPV) within the fuel vapor system. If the CPV malfunctions and sticks open, it can lead to excessive vacuum in the fuel vapor system, allowing the plastic fuel tank to deform. This can cause the following symptoms:

- Illuminated malfunction indicator lamp (MIL)
- Inaccurate or erratic fuel gauge indication
- Inaccurate distance to empty (DTE)
- Engine stall and/or other drivability concerns related to stuck open CPV

**What is the risk?**

This may result in an engine stall while driving without warning or without the ability to restart, and can increase the risk of a crash.

**What will Ford and your dealer do?**

Ford Motor Company has authorized your dealer to update your vehicle's PCM software, check for DTCs or other evidence of a leaking CPV, and perform any additional repairs as required, free of charge (parts and labor).

If you installed a Ford Performance calibration on your 2013-2018 Focus ST, you must still have this safety recall performed. You may contact Ford Performance to obtain an updated Ford Performance calibration for your vehicle, after this recall has been completed.

Contact the Ford Performance Techline by calling 800-367-3788 or online <https://performanceparts.ford.com/contact-us/>

**How long will it take?**

The time needed for this repair is less than one-half day. However, due to service scheduling requirements, your dealer may need your vehicle for a longer period of time. Additional time may be required to allow the engine to cool prior to performing this repair. In addition, your vehicle will/may require an inspection to determine if parts need to be ordered.

**What should you do?**

Please call your dealer without delay and request a service date for Recall 19S22. Provide the dealer with your VIN, which is printed near your name at the beginning of this letter.

**What should you do?  
(continued)**

Ford has not issued instructions to stop driving your vehicle under this safety recall. You should contact your dealer for an appointment to have your vehicle remedied as soon as practicable. **Customers are advised to maintain at least 1/2 tank of fuel until their vehicle has this safety recall completed.**

If you do not already have a servicing dealer, you can access [www.Fordowner.com](http://www.Fordowner.com) for dealer addresses, maps, and driving instructions.

Ford Motor Company wants you to have this safety recall completed on your vehicle. The vehicle owner is responsible for making arrangements to have the work completed. Ford Motor Company can deny coverage for any vehicle damage that may result from the failure to have this recall performed on a timely basis. Therefore, please have this recall performed as soon as possible.

**Please note: Federal law requires that any vehicle lessor receiving this recall notice must forward a copy of this notice to the lessee within ten days.**

NOTE: You can receive information about Recalls and Customer Satisfaction Programs through our FordPass App. The app can be downloaded through the App Store or Google Play. In addition there are other features such as reserving and paying for parking in certain locations and controlling certain functions on your vehicle (lock or unlock doors, remote start) if it is equipped to allow control.

**Have you previously paid for this repair?**

If you have previously paid for a repair that addresses the issue described in this letter, you still need to have this recall performed to ensure the correct software was used.

You may be eligible for a refund of previously paid repairs. Refunds will only be provided for service related to fuel tank deformation. To verify eligibility and expedite reimbursement, give your paid original receipt to your dealer.

Refund requests may also be sent directly to Ford Motor Company. To request your refund from Ford, send the refund request with all required documentation, including your original repair receipt (no photocopies), to Ford Motor Company at P.O. Box 6251, Dearborn, Michigan 48121-6251. Refund requests mailed to this address may take up to 60 days to process. Your original receipt will be returned to you.

Detailed information regarding eligibility for Ford's reimbursement program and documentation requirements may be obtained by contacting the Ford Customer Relationship Center at 1-866-436-7332.

**What if you no longer own this vehicle?**

If you no longer own this vehicle, and have an address for the current owner, please forward this letter to the new owner.

You received this notice because government regulations require that notification be sent to the last known owner of record. Our records are based primarily on state registration and title data, which indicate that you are the current owner.

**Can we assist you further?**

If you have difficulties getting your vehicle repaired promptly and without charge, please contact your dealership's Service Manager for assistance.

RETAIL OWNERS: If you have questions or concerns, please contact our **Ford Customer Relationship Center at 1-866-436-7332** and one of our representatives will be happy to assist you. If you wish to contact us through the Internet, our address is: [www.Fordowner.com](http://www.Fordowner.com).

For the hearing impaired call 1-800-232-5952 (TDD). Representatives are available Monday through Friday: 8:00AM - 8:00PM (Eastern Time).

FLEET OWNERS: If you have questions or concerns, please contact our **Fleet Customer Information Center at 1-800-34-FLEET**, choose Option #3, and one of our representatives will be happy to assist you. If you wish to contact us through the Internet, our address is: [www.fleet.ford.com](http://www.fleet.ford.com).

Representatives are available Monday through Friday: 8:00AM - 8:00PM (Eastern Time).

If you are still having difficulty getting your vehicle repaired in a reasonable time or without charge, you may write the Administrator, National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Ave. S.E., Washington, D.C. 20590 or call the toll free Vehicle Safety Hotline at 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153) or go to [www.safercar.gov](http://www.safercar.gov). Reference NHTSA Safety Recall 19V-515.

Thank you for your attention to this important matter.

Ford Customer Service Division



Ford Motor Company  
División de Servicio al Cliente de Ford  
P. O. Box 1904  
Dearborn, Michigan 48121



771684999242

A/3/000001/0001



JOHN A. SAMPLE  
123 SAMPLE ST  
SAMPLE CITY, MI 12345-6789

Julio de 2019

## \* \* \* CAMPAÑA DE SEGURIDAD IMPORTANTE \* \* \*

### Seguridad Aviso de campaña de seguridad 19S22 / Campaña de la NHTSA 19V-515

2012 Focus

Número de identificación del vehículo (VIN):

Este aviso se le envía de acuerdo con la Ley Nacional de Seguridad y Tránsito de Vehículos de los EE. UU.

Ford Motor Company ha determinado que su vehículo presenta un defecto relacionado con la seguridad del motor, con el VIN que aparece más arriba.

Lamentamos esta situación y deseamos asegurarle que, con su ayuda, corregiremos el problema. Nuestro compromiso, junto con el de su distribuidor, es ofrecerle servicio y apoyo de alto nivel.

#### ¿Cuál es el problema?



Indicador Servicio al motor a la brevedad

En nuestros registros se indica que usted realizó *anteriormente* la campaña de seguridad 18S32 de Ford para actualizar el software del módulo de control del tren motriz (PCM) de su vehículo. Sin embargo, en esa oportunidad no se instaló el software correcto. Ford Motor Company desea asegurarse de que el software de su vehículo esté actualizado al nivel correcto.

Si el software correcto, el PCM podría no detectar de forma adecuada un atoramiento en posición abierta de la válvula de purga del canister (CPV) dentro del sistema de vapor de combustible. Si la CPV no funciona correctamente y se atora en posición abierta, podría provocar un vacío excesivo en el sistema de vapor de combustible, lo que permitiría que el tanque de combustible de plástico se deformara. Esto puede provocar los siguientes síntomas:

- Luz indicadora de mal funcionamiento (MIL) encendida.
- Lectura imprecisa o errática del indicador de combustible.
- Autonomía (DTE) imprecisa.
- Paro del motor u otros problemas de maniobrabilidad relacionados con el atoramiento en posición abierta de la CPV

#### ¿Qué riesgo existe?

Todo esto podría generar el paro del motor mientras maneja sin advertencia o sin la posibilidad de volver a arrancar, lo cual aumenta el riesgo de sufrir un accidente.

#### ¿Qué medidas adoptarán Ford y su distribuidor?

Ford Motor Company ha autorizado a su distribuidor a actualizar el software del PCM de su vehículo, comprobar si hay algún DTC u otra evidencia de fugas en la CPV y realizar cualquier reparación adicional según sea necesario, sin costo alguno (piezas y mano de obra).

Si instaló una calibración Ford Performance en su Focus ST 2013-2018, igualmente debe realizar esta campaña de seguridad. Puede comunicarse con Ford Performance para obtener una calibración Ford Performance actualizada para su vehículo luego de que finalice esta campaña.

Comuníquese con la Línea de ayuda técnica de Ford Performance llamando al 800-367-3788 o en línea <https://performanceparts.ford.com/contact-us/>

#### ¿Cuánto tiempo tomará?

El tiempo necesario para reparar será menos de medio día. Sin embargo, debido a los requisitos de planificación de servicio, es posible que su distribuidor tarde un poco más. Es posible que se necesite más tiempo para permitir que el motor se enfríe antes de realizar esta reparación. Además, es posible que se realice una inspección del vehículo para determinar si se deben solicitar piezas.

#### ¿Qué debe hacer?

Llame de inmediato al distribuidor y solicite una fecha de servicio para la Campaña 19S22. Proporcione el VIN a su distribuidor, el cual está impreso debajo de sus datos al comienzo de esta carta.

**¿Qué debe hacer?  
(continuación)**

Para esta campaña de seguridad, Ford no ha emitido instrucciones de no manejar el vehículo. Usted debe ponerse en contacto con su distribuidor a fin de programar una cita para solucionar este problema lo más pronto posible. **Se aconseja a los clientes que mantengan el tanque de combustible al menos en 1/2 mientras no realicen esta campaña de seguridad.**

Si aún no tiene un distribuidor para realizar el servicio, puede acceder a [www.Fordowner.com](http://www.Fordowner.com) para conocer las direcciones de los distribuidores, ver mapas y obtener las instrucciones para llegar.

Ford Motor Company le recomienda realizar esta campaña de seguridad en su vehículo. El propietario del vehículo es responsable de realizar los arreglos para llevar a cabo el trabajo. Ford Motor Company puede negar la cobertura en caso de que el vehículo hubiese sufrido daños por no haber realizado la campaña de manera oportuna. Por lo tanto, le solicitamos que realice esta campaña lo antes posible.

**Tenga presente que: la ley federal exige que los arrendadores de vehículos que reciban este aviso de campaña envíen una copia de dicho aviso al arrendatario en un plazo de diez días.**

NOTA: puede recibir información sobre las campañas y los programas de satisfacción del cliente a través de la aplicación FordPass. La aplicación se puede descargar a través de App Store o Google Play. Adicionalmente, existen otras funciones, como reserva y pago de estacionamientos en ciertos lugares, además de control de ciertas funciones en el vehículo (bloqueo y desbloqueo de puertas, arranque remoto) si así está equipado para permitir el control.

**¿Ha pagado  
anteriormente por  
esta reparación?**

Si ha pagado previamente por la reparación que resuelve el problema descrito en esta carta, igualmente deberá realizar esta campaña a fin de asegurarse de que se haya usado el software correcto.

Es posible que cumpla con los requisitos para recibir un reembolso por las reparaciones pagadas previamente. Solo se otorgarán reembolsos por los servicios relacionados con la deformación del tanque de combustible. Para comprobar si cumple con los requisitos y agilizar el reembolso, proporcione el recibo de pago original a su distribuidor.

También puede enviar las solicitudes de reembolso directamente a Ford Motor Company. Para solicitar un reembolso a Ford, envíe la solicitud de reembolso con toda la documentación requerida, incluido el recibo original de la reparación (no envíe fotocopias), a Ford Motor Company, P.O. Box 6251, Dearborn, Michigan 48121-6251. El procesamiento de las solicitudes de reembolso enviadas a esta dirección puede tardar hasta 60 días. Su recibo original le será regresado.

Comuníquese con el Centro de Relación con Clientes al 1-866-436-7332 para obtener información detallada relacionada con el programa de reembolso de Ford y los requisitos de documentación.

**¿Qué pasa si usted  
ya no es el  
propietario del  
vehículo?**

Si usted ya no es el propietario del vehículo y tiene la dirección del propietario actual, le solicitamos que le reenvíe esta carta.

Usted recibió este aviso porque las regulaciones del gobierno exigen el envío de notificaciones al propietario conocido más reciente del registro. Nuestros registros se basan principalmente en datos estatales y de propiedad, que indican que usted es el propietario actual del vehículo.

**¿Podemos hacer  
algo más por usted?**

Si tiene problemas para reparar de inmediato su vehículo y sin costo alguno, comuníquese con el Gerente de Servicio de su distribuidor para solicitar ayuda.

**PROPIETARIOS MINORISTAS:** si tiene dudas o preguntas, comuníquese con nuestro **Centro de Relación con Clientes Ford al 1-866-436-7332** y uno de nuestros representantes con gusto lo atenderá. Si desea comunicarse con nosotros a través de Internet, nuestra dirección es: [www.Fordowner.com](http://www.Fordowner.com).

Las personas con problemas de audición pueden llamar al 1-800-232-5952 (TDD). Los representantes atienden de lunes a viernes, 8:00 am a 8:00 pm (hora del este).

**PROPIETARIOS DE FLOTAS:** si tiene dudas o preguntas, comuníquese con nuestro **Centro de Información a Clientes de flotas al 1-800-34-FLEET**, elija la opción n.º 3 y uno de nuestros representantes con gusto lo atenderá. Si desea comunicarse con nosotros a través de Internet, nuestra dirección es: [www.fleet.ford.com](http://www.fleet.ford.com).

Los representantes atienden de lunes a viernes, 8:00 am a 8:00 pm (hora del este).

Si continúa con dificultades para reparar su vehículo en un tiempo razonable o sin cargo, le sugerimos que escriba al Administrador a National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Ave. S.E., Washington, D.C. 20590, o bien, que llame sin cargo a la línea directa de seguridad vehicular al 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153) o visite [www.safercar.gov](http://www.safercar.gov). Mencione la Campaña de seguridad 19V-515 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente