

RESPUESTAS A INQUIETUDES CIUDADANAS

SOBRE LA AUTOMATIZACIÓN DE LOS PEAJES ADMINISTRADOS POR EL GOBIERNO DE PICHINCHA

DISPOSITIVOS PEAJEXPRESS



1 ¿QUÉ PROBLEMA SE GENERA SI PASÉ EL TELEPEAJE DE LA AUTOPISTA GENERAL RUMIÑAHUI O INTERVALLES SIN ADQUIRIR EL DISPOSITIVO?

Todos los usuarios (frecuentes y no frecuentes) que desean transitar o ya han transitado por los peajes Autopista General Rumiñahui o Intervalles, deberán obligatoriamente estar registrados en línea a través de la página web: www.pichincha.gob.ec en la sección Peajexpress. Este requisito es indispensable tanto para poder adquirir el dispositivo PEAJEXPRESS así como para acceder a la modalidad postpago. El registro no tiene costo. El pago lo podrá realizar hasta 15 días luego de la fecha de haber transitado. En caso de no hacerlo durante este plazo, el Gobierno de Pichincha tramitará con la Agencia Nacional de Tránsito el cobro de la multa que equivale al 15% del SBU (Salario Básico Unificado).

Por lo que si usted ya pasó, y no ha adquirido el dispositivo PEAJEXPRESS deberá realizar un postpago (pagar luego de haber pasado).

Los usuarios tienen a su disposición dentro y fuera de la provincia, varios **puntos de atención habilitados** tanto para adquisición y recargas del dispositivo PEAJEXPRESS así como para la modalidad postpago. Para conocer sus horarios, direcciones y ubicaciones (en google maps) pueden dar click en el siguiente link: <https://bit.ly/32GxMSe>

2 ¿SI COMPRO EL DISPOSITIVO PEAJEXPRESS DEL GOBIERNO DE PICHINCHA ME SIRVE PARA TODOS LOS PEAJES?

El dispositivo PEAJEXPRESS, cuyo costo es de \$7, sirve para transitar por los peajes Autopista General Rumiñahui e Intervalles. El usuario puede recargarlo desde \$3 (la primera vez) para descontar el valor de cada pasada, que en la Autopista General Rumiñahui (AGR) es de \$0,39 y en la intervalles de \$0,25. Posterior a esta primera recarga, el usuario podrá recargar el dispositivo con cualquier valor sin existir un mínimo.

Si el usuario que ya tiene este dispositivo PEAJEXPRESS desea pasar por los peajes: Alóag-Unión del Toachi o los de Panavial, deberá acercarse a cada una de las oficinas respectivas de estos peajes para homologar el dispositivo y recargar el valor necesario para la cantidad de pasadas deseadas.

La homologación también la puede realizar en línea en www.pichincha.gob.ec opción: **ACTIVACIÓN - HOMOLOGACIÓN DE TAG**

3 ¿SI TENGO EL DISPOSITIVO PEAJEXPRESS ADQUIRIDO ANTES DE LA AUTOMATIZACIÓN DE PEAJES, ME SIRVE?

Sí. Puede seguir utilizando su dispositivo PEAJEXPRESS normalmente.

4 ¿SI PASO OCASIONALMENTE POR EL PEAJE AUTOPISTA GENERAL RUMIÑAHUI ES OBLIGATORIO COMPRAR EL DISPOSITIVO PEAJEXPRESS?

No es obligatorio. Si un usuario transita ocasionalmente por los peajes Autopista General Rumiñahui o Intervalles, tiene la opción de comprar el dispositivo PEAJEXPRESS o puede acceder al postpago. Esta última modalidad le permite pagar únicamente las pasadas realizadas.

Previamente, de manera obligatoria debe estar registrado, llenando el formulario que se encuentra en la página www.pichincha.gob.ec sección Peajexpress. 72 horas después de haber realizado el registro (para verificación de la información recibida) puede acercarse a cualquiera de los puntos de atención habilitados.

5 ¿SI YA ME REGISTRÉ EN LA PÁGINA WEB Y AÚN NO DISPONGO DEL DISPOSITIVO PEAJEXPRESS, ME MULTARÁN?

Si ya está registrado en www.pichincha.gob.ec sección Peajexpress, tiene 15 días para realizar el pago de las pasadas realizadas, mediante la modalidad postpago, en cualquiera de los siguientes puntos de atención habilitados.

Si durante este periodo no realiza el pago, el Gobierno de Pichincha tramitará con la Agencia Nacional de Tránsito el cobro de la multa que equivale al 15% del SBU (Salario Básico Unificado).

6 TENGO EL DISPOSITIVO PEAJEXPRESS CON SALDO PERO ME HAN TOMADO UNA FOTOGRAFÍA O SE HAN ENCEDIDO UNAS LUCES EN CADA PASADA QUE REALIZO, ¿A QUÉ SE DEBE?

Es el procedimiento normal para leer el dispositivo y placa del vehículo.

7 SI CIRCULÉ POR LOS PEAJES AUTOPISTA GENERAL RUMIÑAHUI Y/O INTERVALLES, LUEGO ADQUIRÍ EL DISPOSITIVO Y LO RECARGUÉ, PERO AÚN NO SE HA DESCONTADO EL VALOR DE LAS PASADAS ¿QUÉ DEBO HACER?

Si el usuario realizó una recarga y tiene saldo a favor, cuando esta pasada sea subida al sistema, será descontada de su saldo actual.

Sin embargo, podrá reportar esta novedad a nuestras redes sociales o número telefónicos establecidos para atención personalizada al cliente. El contacto podrá ser mediante llamada a las oficinas **3946760 ext 3011** o aplicación WhatsApp.

Para el efecto, le solicitarán sus datos (nombre completo, número de teléfono y matrícula del vehículo).

8 LUEGO DE REALIZAR UNA RECARGA EN EL DISPOSITIVO PEAJEXPRESS ¿EN QUÉ TIEMPO SE ACTUALIZA LA INFORMACIÓN?

Una vez realizada la recarga en su dispositivo PEAJEXPRESS, la actualización de la información es inmediata.

MODALIDAD POSTPAGO



1 ¿SI NO DESEO ADQUIRIR EL DISPOSITIVO PEAJEXPRESS, QUÉ PROCESO DEBO HACER?

Si no desea adquirir el dispositivo PEAJEXPRESS, usted puede acceder a la modalidad postpago (pagar luego de haber circulado). Para el efecto, deberá:

1. Registrarse en nuestra página web: **www.pichincha.gob.ec** sección PEAJEXPRESS y selecciona la opción “Formulario para personas naturales”.
2. Llena el formulario, adjuntando la cédula del propietario y matrícula del vehículo. Finalmente da click en enviar.
3. Luego de transcurridas 72 desde la inscripción, (para validación de los datos ingresados) podrá acudir a los puntos de atención habilitados.

El usuario tendrá 15 días (contados desde la fecha de su circulación) para realizar el pago de las pasadas realizadas, mediante la modalidad postpago. Si durante este periodo no realiza el pago, el Gobierno de Pichincha tramitará con la Agencia Nacional de Tránsito el cobro de la multa que equivale al 15% del SBU (Salario Básico Unificado).

2 SI ME INSCRIBÍ PARA LA MODALIDAD POSTPAGO Y LUEGO DESEO ADQUIRIR EL DISPOSITIVO PEAJEXPRESS ¿QUÉ DEBO HACER?

El usuario debe acercarse al punto de venta más cercano, adquirir su dispositivo y activarlo, presencial o virtualmente en la página **www.pichincha.gob.ec** hacer click en la opción **Activación - Homologación de TAG** y seguir los pasos que ahí se indican.

PUNTOS DE ATENCIÓN PARA PAGOS, RECARGAS Y ADQUISICIONES



1 ¿EN QUÉ LUGARES PUEDO REALIZAR RECARGAS, ADQUIRIR DISPOSITIVOS PEAJEXPRESS O POSTPAGOS?

Tenemos habilitados varios puntos de atención al cliente para adquisición de dispositivos PEAJEXPRESS, recargas y/o recaudaciones bajo la modalidad de postpago, dentro y fuera de la provincia. Para conocer sus horarios, direcciones y ubicaciones (en google maps) pueden dar click en el siguiente link:

<https://bit.ly/32GxMSe>

También tiene la opción de realizar estos pagos en línea a través de la página www.pichincha.gob.ec sección Peajexpress o mediante débito bancario o tarjeta de crédito. Para esta segunda opción, deberá presentar de manera presencial la solicitud, por primera y única vez, en las estaciones de peaje Autopista General Rumiñahui e Intervalles o edificio del Gobierno de Pichincha.

2 ¿LUEGO DE COMPRAR UN DISPOSITIVO EN LOS PUNTOS DE VENTA DE SUPERMAXI, GRAN AKÍ, AKI Y OTROS, QUÉ SE DEBE HACER?

Una vez adquirido el dispositivo en cualquiera de estos puntos de venta, usted deberá ingresar el código del mismo en www.pichincha.gob.ec en la sección peajexpress / **Activación u Homologación de TAG** y registrar toda la información que se solicita en el formulario.

Posteriormente deberá colocar el dispositivo en su vehículo en la parte frontal conforme se explica en el instructivo adjunto.

3 ¿SE PUEDE PAGAR CON TARJETA DE DÉBITO O CRÉDITO?

Los usuarios pueden acceder a la opción de débito bancario y pago con tarjeta de crédito, ingresando la autorización pertinente, por única vez, en las instalaciones de los peajes Autopista General Rumiñahui o Intervalles.

También tiene la opción de realizar sus pagos en línea: en www.peajexpresspichincha.gob.ec (únicamente con tarjeta de crédito)

4 ¿AÚN PUEDO HACER LOS PAGOS EN SUCURSALES FYBECA?

Conforme se informó oportunamente a la ciudadanía, desde el 1 de septiembre, se culminó el convenio con Farmacias Fybeca, por lo que los usuarios únicamente podrán realizar sus recargas, adquisición de dispositivos en los puntos de atención habilitados.

HOMOLOGACIÓN DE DISPOSITIVOS



1 ¿CÓMO REALIZO (PASO A PASO) LA HOMOLOGACIÓN DEL DISPOSITIVO?

El usuario puede realizar el trámite de homologación en línea en nuestra página **www.pichincha.gob.ec** ejecutando el siguiente proceso:

1. Ingresar a **www.pichincha.gob.ec**, sección PEAJEXPRESS
2. Llenar el formulario de solicitud de homologación
3. Una vez homologado el dispositivo en la página web, deberá esperar un plazo de 72 horas para validar la información recibida.
4. El usuario recibirá un mensaje de confirmación a través del correo electrónico registrado en nuestra página web.

Nota: Luego de efectuada la homologación en línea, no es necesario que el usuario acuda a las oficinas de nuestros peajes.

5. Si el usuario no desea realizar la homologación en línea, puede efectuarla de manera presencial, acudiendo a las oficinas del peaje Autopista General Rumiñahui, la misma que será inmediata.

2 ¿PUEDO HOMOLOGAR EL DISPOSITIVO PEAJEXPRESS DEL GOBIERNO DE PICHINCHA PARA LOS OTROS PEAJES?

Sí. Nuestros dispositivos PEAJEXPRESS son compatibles con los otros peajes. Para el efecto, el usuario puede homologar el dispositivo acercándose a las oficinas de los peajes Alóag-Unión del Toachi o Panavial (según sea su necesidad) para activarlos y recargar el valor necesario para la cantidad de pasadas deseadas.

Si desea homologarlo para circular por el peaje de Guayasamín, deberá ingresar a la web o a la aplicación del peaje Guayasamín y seguir los pasos que ahí se indican.

3 ¿PUEDO HOMOLOGAR DISPOSITIVOS EXTERNOS?

Sí. Usted puede homologar en línea los dispositivos externos de los peajes Panavial o Guayasamín para utilizarlos en nuestros peajes: Autopista General Rumiñahui o Intervalles, ingresando a **www.pichincha.gob.ec** en este link:

<https://bit.ly/2UhzeG9>. Si el usuario no desea realizar la homologación en línea, también puede efectuarla de manera presencial, acudiendo a las oficinas del peaje Autopista General Rumiñahui, la misma que será inmediata.

Recuerde que debe recargar el valor para la cantidad de pasadas deseadas tanto para nuestros peajes así como para los otros peajes (en sus estaciones respectivas).



4 ¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR PARA HOMOLOGAR EL DISPOSITIVO DE PANAVAL CON EL DEL GOBIERNO DE PICHINCHA?

Si el usuario desea efectuar la homologación de manera presencial o no puede realizarla en línea (por alguna restricción con los datos de su vehículo o el dispositivo no es como el que aparece en la imagen del formulario) deberá acercarse a las instalaciones de los peajes de Autopista General Rumiñahui (AGR) o Intervalles para tomar lectura de su dispositivo y realizar la homologación.

Para el efecto, deberá presentar la matrícula original del vehículo y la cédula o licencia del propietario. Si éste no se encuentra a nombre de la persona solicitante, se requiere que presente una copia de cédula, matrícula y la hoja de unión de firmas del contrato de compra y venta.

5 DESPUÉS DE HOMOLOGAR EL DISPOSITIVO EN LA WEB ¿QUÉ DEBO HACER?

Para verificar que la homologación fue satisfactoria, se deberá esperar un plazo de 72 horas, tiempo en el cual se valida la información registrada. Culminado este plazo, el usuario recibirá un correo electrónico con la confirmación de que el proceso se ha llevado a cabo a satisfacción. Podrá validar también si su trámite se efectuó con éxito, llamando o escribiendo a nuestros teléfonos de atención al cliente.

Consultas e inquietudes (Horario de 8H00 a 20H00)

(02) 3 946 760

EXT. : 30097 | 30100 | 30102 | 30105 | 30110 | 30111

098 449 8802 | 098 781 6480 | 099 290 9730

6 SI REGISTRÉ MAL EL CORREO ELECTRÓNICO PARA SOLICITAR LA HOMOLOGACIÓN Y NO RECUERDO EL CORREO ELECTRÓNICO QUE INGRESÉ ¿CÓMO PUEDO RECTIFICAR?

Podrá reportar esta novedad a nuestras redes sociales (Facebook o Twitter) o números telefónicos establecidos para atención personalizada al cliente. El contacto podrá ser mediante aplicación **WhatsApp**.

Para el efecto, le solicitarán sus datos (nombre completo, número de teléfono y matrícula del vehículo).

Le recordamos que también puede acercarse a los peajes: Autopista General Rumiñahui, Intervalles o edificio del Gobierno de Pichincha para resetear la información ingresada.

MULTAS



Mejoramos la movilidad,
evitamos contagios.



PICHINCHA
GOBIERNO PROVINCIAL

1 ¿SI MI SALDO SE TERMINA, TENGO MULTA?

No. La multa se generaría una vez que, transcurridos los 15 días de plazo (contados desde la fecha de su circulación) para que realice el pago respectivo, el usuario no haya recargado el dispositivo o realizado el postpago. Si el usuario cuenta con el dispositivo PEAJEXPRESS, puede verificar en la página www.pichincha.gob.ec sección Peajexpress el valor o saldo de sus recargas

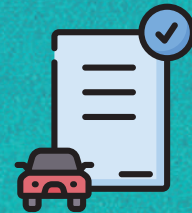
2 ¿DESDE QUÉ FECHA SE COMIENZA A GENERAR LA MULTA?

Luego de haber circulado por los peajes Autopista General Rumiñahui o Intervalles, el usuario tendrá 15 días (contados desde la fecha de su circulación) para realizar el pago de las pasadas realizadas, mediante la modalidad postpago. Si durante este periodo no realiza el pago, el Gobierno de Pichincha tramitará con la Agencia Nacional de Tránsito el cobro de la multa que equivale al 15% del SBU (Salario Básico Unificado).

3 ¿DE CUÁNTO ES EL VALOR DE LA MULTA POR EVADIR EL PEAJE?

La multa por evasión del peaje equivale al 15% de salario básico unificado, esto es \$60,00 (sesenta dólares) y es cobrada por la Agencia Nacional de Tránsito (ANT).

REGISTROS Y PAGOS EN LÍNEA, CONSULTAS DE SALDOS DEL DISPOSITIVO PEAJEXPRESS



1 ¿SI TENGO VEHÍCULOS DE EMPRESA QUE DOCUMENTOS NECESITO PARA REGISTRARLOS Y PAGAR LOS PEAJES?

Para solicitar el registro del vehículo de una empresa, se debe llenar el formulario en línea para empresas que se encuentra en la página web www.pichincha.gob.ec sección peajexpress e ingresar los datos que se solicitan. Se debe además, adjuntar fotos o escaneados de los documentos:

- Nombramiento del Representante Legal
- RUC de la empresa
- Matrícula del vehículo
- Cédula del Representante Legal.

72 horas después de que fueron validados los datos ingresados en su inscripción, podrán acudir a los puntos de atención habilitados para adquirir el dispositivo PEAJEXPRESS que tiene un costo de 7 dólares y/o realizar un postpago.

2 ¿SI TENGO PROBLEMAS PARA INGRESAR CON MI CONTRASEÑA Y USUARIO PARA VERIFICAR EL SALDO DE MI DISPOSITIVO PEAJEXPRESS, QUÉ DEBO HACER?

Podrá reportar esta novedad a nuestras redes sociales o número telefónicos establecidos para atención personalizada al cliente. El contacto podrá ser mediante aplicación **WhatsApp**.

Además, para revisar su saldo también puede ingresar al siguiente enlace; <https://bit.ly/3eTYk7f> únicamente con su número de matrícula, sin guiones ni espacios entre los dígitos.

Consultas e inquietudes (Horario de 8H00 a 20H00)

(02) 3 946 760

EXT. : 30097 | 30100 | 30102 | 30105 | 30110 | 30111

098 449 8802 | 098 781 6480 | 099 290 9730

3 ¿SI NO SE REGISTRA EL SALDO DE MI DISPOSITIVO PEAJEXPRESS, QUÉ DEBO HACER?

Puede deberse a actualización de datos o problemas en su registro. Podrá reportar esta novedad a nuestras redes sociales o número telefónicos establecidos para atención personalizada al cliente. El contacto podrá ser mediante aplicación **WhatsApp**.

Para revisar su saldo también puede ingresar siguiente enlace; <https://bit.ly/3eTYk7f> únicamente con su número de matrícula, sin guiones ni espacios entre los dígitos.

Le recordamos que también puede acercarse a los peajes: Autopista General Rumiñahui, Intervalles o edificio del Gobierno de Pichincha para verificar el saldo o movimientos de su dispositivo.

4 ¿SI NO PUEDO REALIZAR EL PAGO EN LÍNEA, QUÉ DEBO HACER?

Podrá reportar esta novedad a nuestras redes sociales o número telefónicos establecidos para atención personalizada al cliente, para verificar que problema tiene la información ingresada por el usuario. El contacto podrá ser mediante aplicación **WhatsApp**.

Para el efecto, le solicitarán sus datos (nombre completo, número de teléfono y matrícula del vehículo).

Le recordamos que también tiene a su disposición varios puntos de atención habilitados, por lo que podrá acudir al más cercano.

5 LOS DATOS QUE REGISTRÉ EN LA PÁGINA WEB NO CONSTAN EN EL SISTEMA PARA EFECTUAR MI PAGO ¿QUÉ DEBO HACER?

Esta novedad se puede suscitar cuando el usuario ingresó sus datos de forma incorrecta (con guiones y espacios entre los dígitos o no subió correctamente los archivos de los documentos).

Por lo que deberá registrarse nuevamente, verificando que la información proporcionada sea la correcta.

Hay que tomar en cuenta que, una vez llenado el formulario, y luego de 72 horas en las que fueron validados los datos ingresados en su inscripción, podrán acudir a los puntos de atención habilitados para adquirir el dispositivo y/o realizar un postpago.

Consultas e inquietudes (Horario de 8H00 a 20H00)

(02) 3 946 760

EXT. 30097 | 30100 | 30102 | 30105 | 30110 | 30111

098 449 8802 | 098 781 6480 | 099 290 9730

6 ¿AÚN DEBO TOMAR TURNO PARA ACUDIR A LA AUTOPISTA GENERAL RUMIÑAHUI?

Los turnos eran únicamente para las personas que deseaban adquirir su dispositivo en las instalaciones del peaje de la Autopista General Rumiñahui (AGR). Actualmente esa función ha sido inhabilitada por cuánto el usuario puede acudir sin cita a todos los puntos de atención autorizados, incluyendo el de AGR, lugar en el que podrá realizar sus recargas, postpagos y actualización de datos.

7 ¿SI NO RECIBO MI FACTURA, QUÉ DEBO HACER?

Si el usuario no recibe su factura luego de adquirido el dispositivo PEAJEXPRESS, puede acceder al siguiente enlace:

<http://ecomprobantes.pichincha.gob.ec/home/index>, en la opción **DOCUMENTOS**. Ahí se le desplegará una ventana en la que tendrá que ingresar su número de cédula o RUC (dependiendo de cómo se haya registrado) y, en la parte en la que se le solicita su contraseña, deberá ingresar los mismos dígitos de cédula o RUC. Una vez ingresado estos datos podrá obtener la factura.

TRÁMITES A TERCEROS



1 ¿PUEDO REALIZAR LOS PAGOS O INSTALACIÓN DEL DISPOSITIVO PEAJEXPRESS DE UNA TERCERA PERSONA?

Sí. Usted puede realizar el pago e instalación del dispositivo PEAJEXPRESS a nombre de otra persona. Para el efecto, deberá llevar una carta de autorización con la copia de la cédula del propietario del vehículo.

Para la realización de postpagos únicamente deberán presentar el número de matrícula del vehículo.

INQUIETUDES VARIAS



1 ¿EN UN FUTURO EXISTIRÁN CASETAS DE COBRO MANUAL?

El Gobierno de Pichincha para precautelar la salud y seguridad de los usuarios ha automatizado el cobro de los peajes: Autopista General Rumiñahui e Intervalles. Permitiendo además con este paso libre, una mejor movilidad y tránsito vehicular.

Por lo que no habrá cabinas de cobro manual. Por tanto, los usuarios frecuentes o no frecuentes, tienen la opción de pago a través de la adquisición del dispositivo PEAJEXPRESS o postpago.

2 EXISTEN TRAMITADORES QUE COBRAN POR EL TRÁMITE, ¿QUÉ HACER EN ESAS SITUACIONES?

El trámite es personal y en línea para evitar el contacto innecesario con otras personas y el mal manejo de datos. Realizar este proceso mediante terceras personas puede resultar: costoso, inseguro y una estafa.

Los funcionarios del Peaje, no se responsabilizan de los trámites realizados fuera de sus instalaciones.

Si tiene dudas de cómo realizar la adquisición de sus dispositivos PEAJEXPRESS, recargas o postpagos recuerde que tiene a su disposición de manera gratuita los instructivos que se encuentran en nuestra web: **www.pichincha.gob.ec**, las redes sociales y la atención personalizada de nuestros funcionarios a través de las líneas telefónicas que a continuación se detallan:

Consultas e inquietudes (Horario de 8H00 a 20H00)

(02) 3 946 760

EXT. 30097 | 30100 | 30102 | 30105 | 30110 | 30111

098 449 8802 | 098 781 6480 | 099 290 9730