

FasTrak[®] Preguntas Frecuentes

Preguntas Generales

- **¿Que es FasTrak[®]?**

FasTrak[®] es un sistema de cobro electrónico de peajes (*electronic toll collection o ETC*), también conocido como telepeaje, que le permite pagar sus peajes de los puentes por adelantado, eliminando la necesidad de parar en las casetas de cobro. El sistema tiene tres componentes: el dispositivo electrónico (*toll tag*), que se coloca dentro de su vehículo; una antena lectora ubicada en la parte superior central del carril, que lee el dispositivo y cobra el peaje; y cámaras de video que ayudan a identificar a los evasores de peajes.

Nota: Ciertos modelos de vehículos necesitan usar un dispositivo electrónico que se instala por fuera del vehículo (también conocido como un dispositivo electrónico exterior o *exterior toll tag*). Llame al Centro de Atención al Cliente para preguntar si su vehículo necesita un dispositivo electrónico exterior.

- **¿Exactamente que es un dispositivo electrónico (*toll tag*)?**

Un dispositivo electrónico es un aparato pequeño que funciona con pilas y transmite una señal de radio a una antena lectora ubicada en la parte superior central del carril. Una vez instalado en su parabrisas la cuota correcta del peaje se resta de su saldo prepago.

- **¿Como puedo establecer una cuenta prepago de FasTrak[®]?**

La manera más practica de abrir una cuenta nueva de FasTrak[®] es comprando un dispositivo electrónico en una de las tiendas participantes y luego registrar su dispositivo por [Internet](#). Para ver una lista de tiendas participantes, haga [clic aquí](#).

También puede registrar su dispositivo por correo/fax, por teléfono, o en persona. Para más información sobre los diferentes métodos para abrir su cuenta, haga [clic aquí](#).

- **¿Hay algún costo por el dispositivo electrónico o por abrir una cuenta de FasTrak[®]?**

El dispositivo electrónico no tiene costo y no hay ningún cargo de servicio por abrir y mantener una cuenta de FasTrak[®], pero debe mantener un saldo mínimo en su cuenta prepago. Su cuenta puede mantenerse automáticamente arriba del mínimo si autoriza cobros recurrentes a su tarjeta de crédito.

Para establecer una cuenta usando tarjeta de crédito, un saldo inicial prepago de \$25 por cada dispositivo se le cobrará a su tarjeta de crédito. Para establecer una cuenta usando dinero en efectivo o cheque, un saldo inicial prepago de \$50 se le cobrará cuando abra su cuenta, además de un depósito de \$20 por el dispositivo electrónico. El depósito se le devolverá cuando cierre su cuenta y regrese el dispositivo electrónico en buenas condiciones.

- **¿Cuáles son las ventajas de usar FasTrak[®] en los puentes de cobro?**

- No necesita tener dinero en efectivo a la mano.
- No necesita pararse en la caseta de cobro, solo tiene que reducir su velocidad.
- Lo más probable es que su viaje sea más rápido, porque ni usted ni los vehículos en frente de usted tienen que parar a pagar el peaje. Un carril dedicado solo a FasTrak[®] puede procesar entre tres y cuatro vehículos más por hora que un carril donde tiene que parar a pagar.

- **¿Puedo usar FasTrak[®] con mi motocicleta?**

Sí. Los motociclistas pueden utilizar FasTrak[®] para pagar sus peajes si colocan su dispositivo electrónico en un lugar seguro. No le recomendamos sostener el dispositivo electrónico con la mano mientras cruza la caseta de cobro porque es probable que la antena no lea correctamente su dispositivo. Además, no nos hacemos responsables si pierde su dispositivo electrónico si este no está bien pegado al parabrisas de su motocicleta.

Le recomendamos usar uno de los siguientes métodos para colocar su dispositivo electrónico con seguridad:

- Meta el dispositivo a un bolsillo delantero, el cual se puede leer a través del material de su ropa.
- Ponga el dispositivo dentro de la red de carga (por arriba) que cubre su tanque de gasolina.
- Deje su dispositivo en la guantera, si aplica.

- **¿En cuales puentes del Área de la Bahía se pueden usar los dispositivos electrónicos de FasTrak[®]?**

- el puente Antioch
- el puente Benicia-Martinez
- el puente Carquinez
- el puente Dumbarton
- el puente Golden Gate
- el puente Richmond-San Rafael
- el puente San Francisco-Oakland Bay Bridge
- el puente San Mateo-Hayward

- **¿Mi dispositivo electrónico de FasTrak[®] sirve en otras instalaciones de cobro del estado de California?**

Sí. También puede usar FasTrak[®] en varias autopistas de cobro del sur de California en los condados de Orange y Riverside (en el carril Express de la autopista 91, y las colinas de San Joaquin, en Foothill y los carriles de cobro de Eastern), y en el condado de San Diego (en la autopista 15 y el Expressway de South Bay). Es su responsabilidad saber las cuotas y reglas de cada instalación de cobro que utilice. Las leyes del estado aseguran que todas las instalaciones de cobro del estado tengan la misma tecnología de FasTrak[®]. Los clientes de FasTrak[®] deben abrir su cuenta con las instalaciones de cobro que más

utilicen. Se les puede cobrar una cuota de mantenimiento de servicio a los clientes a quienes se determine que la mayor parte de su actividad de peaje ocurre en otras instalaciones fuera de donde abrió su cuenta.

- **¿Cuales son las cuotas de peaje en los puentes?**

Las cuotas de peaje de todos los puentes del Área de la Bahía se encuentran en la página: [Bridges and Toll Facilities](#).

- **¿Puedo usar mi dispositivo electrónico en todos los carriles de todos los puentes del Área de la Bahía o solo en ciertos carriles?**

Sí. Todas las casetas de cobro de los ocho puentes del Área de la Bahía aceptan FasTrak®.

- **¿Cuáles puentes del Área de la Bahía tienen carriles exclusivos para FasTrak®?**

Los siete puentes del estado tienen por lo menos un carril dedicado a FasTrak®. El puente Golden Gate tiene hasta cuatro carriles dedicados a FasTrak® a la vez. Para más información visite [Bridges and Toll Facilities](#).

- **Cuando uso el puente Golden Gate, ¿se cobrará el peaje a mi cuenta de FasTrak® cuando viajo rumbo norte por los carriles exclusivos al tráfico que viaja hacia el norte?**

No. El sistema de FasTrak® del Golden Gate se apaga cuando estos carriles están dedicados al tráfico que viaja rumbo norte.

- **¿Cómo abro una Cuenta de Negocio para una empresa comercial camionera?**

Si maneja un negocio con vehículos comerciales que deben cruzar cualquiera de los ocho puentes del Área de la Bahía puede abrir una cuenta de FasTrak® para negocios, o *FasTrak® Business Account*, que le permitirá manejar de una manera conveniente todos los peajes de su empresa. Para más información, haga [clic aquí](#).

- **¿Puedo usar FasTrak® anónimamente?**

Sí. FasTrak® está comprometido a cuidar y proteger la privacidad de sus clientes. Los clientes que gusten tomar ventaja de la comodidad y velocidad de FasTrak® pueden hacerlo en total anonimato.

Para abrir una cuenta anónima de FasTrak® tiene que ir al Centro de Atención al Cliente en persona. Puede abrir su cuenta con dinero en efectivo, money order o cheque bancario. Un representante le ayudara a abrir su cuenta sin preguntar su nombre/domicilio/información de su vehículo. (Si trata de abrir una cuenta por Internet, debe dar su nombre/domicilio/información de su vehículo).

Después de abrir su cuenta, usted es responsable de agregarle saldo prepago cuando los mensajes “*Low Bal*” o “*Account Low*” aparezcan en la pantalla de información al conductor (*Driver Feedback Display*) ubicada en las casetas de cobro.

Puede agregar saldo a su cuenta con dinero en efectivo, money order o cheque bancario presentándose en persona o por correo. Por favor no envíe dinero en efectivo por correo. Escriba el número de su dispositivo electrónico o su número de cuenta en el money order o cheque bancario, y el monto se agregará a su saldo prepago.

Cualquier manejo de cuenta en las cuentas anónimas debe ser hecho en persona en el Centro de Atención al Cliente de FasTrak[®], incluyendo revisar el balance de su saldo, ordenar dispositivos electrónicos adicionales, o cerrar su cuenta.

Clientes con Cuenta de FasTrak® — Como Utilizar FasTrak®

- **¿Soy dueño del dispositivo electrónico de FasTrak®?**

No. El Centro de Atención al Cliente le presta el dispositivo. Si abrió su cuenta de FasTrak® usando una tarjeta de crédito, no se le cobrará depósito por los primeros tres (3) dispositivos electrónicos que se le presten. Hay un cobro de \$20 por dispositivo por cualquier dispositivo adicional a los tres que se le presten. Para las cuentas establecidas con dinero en efectivo o cheque, hay un cobro de \$20 por cada dispositivo. Todo depósito se le devuelve cuando cierra su cuenta y entrega su dispositivo electrónico en buenas condiciones.

- **¿Qué hago si mi dispositivo electrónico no está funcionando?**

Si el mensaje en la pantalla de información al conductor (*Driver Feedback Display*) está en blanco, o si el dispositivo no da un pitido cuando atraviesa el carril, esto puede indicar un problema con su dispositivo o con su cuenta. Si nota estos problemas, contacte al [Centro de Atención al Cliente](#).

- **¿Cuáles son mis responsabilidades como usuario de FasTrak®?**

Sus responsabilidades son mantener un saldo mínimo según descrito en el Acuerdo de Licencia; instalar el dispositivo según descrito en las [instrucciones de instalación](#); reportar el robo, pérdida, o daño de su dispositivo; y actualizar su domicilio, información de su tarjeta de crédito y de su vehículo (e.g., número(s) de placa(s)) en su cuenta de FasTrak® cuando ocurran cambios.

- **¿Puedo cambiar mi dispositivo de un vehículo a otro?**

Sí. El dispositivo electrónico instalado en su parabrisas puede cambiarse de un vehículo a otro siempre y cuando esté bien instalado en cada ubicación según descrito en las [instrucciones de instalación](#). Le recomendamos que la información del vehículo, incluyendo el número de placa, marca y modelo de cada vehículo, esté registrada con el Centro de Atención al Cliente. Pero para prevenir posibles problemas, le recomendamos ordenar un dispositivo para cada uno de sus vehículos.

Los posibles problemas que pueden surgir por compartir un dispositivo electrónico incluyen perder el dispositivo, olvidar el dispositivo en el otro vehículo, o desgastar las tiras de Velcro más rápido de lo normal. Además, su factura no distinguirá en cual vehículo usted viajaba, y para algunos clientes, esta información es importante para mantenerse al tanto de sus registros de peaje. Si quiere un record de sus registros por cada uno de sus vehículos, debe obtener un dispositivo para cada uno.

Puede solicitar dispositivos adicionales ingresando a su cuenta por Internet en la página [My Account](#) y haciendo clic en "*Vehicles & Toll Tags*." También puede bajar y completar el formulario [Additional Toll Tag Request Form](#) y enviarlo al Centro de Atención al Cliente.

- **Si estoy en un vehículo que califica para viaje compartido o *carpool* y cruzo el carril de *carpool* con mi dispositivo electrónico, ¿se cobrará el peaje a mi cuenta de FasTrak®?**

Puente Golden Gate:

Desde el 1° de julio del 2010, a los vehículos que califiquen como *carpool* se les cobrará una tarifa FasTrak® de descuento de \$3.00 solamente durante el horario de *carpool* — que ocurre de las 5:00 a las 10:00am y de las 3:00 a las 7:00pm, de lunes a viernes (excluyendo los días feriados). Esta tarifa de *carpool* aplica a los vehículos de 2 ejes con 3 o más pasajeros, motocicletas y autobuses. Los *carpools* deben parar en una caseta con guarda (para que el guarda verifique que el vehículo califica como *carpool*) y pagar usando un dispositivo electrónico de FasTrak® valido para calificar para la tarifa *carpool* de descuento. Si no hay un dispositivo electrónico valido dentro del vehículo, aunque el vehículo califique como *carpool*, se le cobrará la tarifa regular. Los días feriados cuando ni aplica la tarifa de descuento son el día de año nuevo, el día de los presidentes, Memorial Day, el día de la independencia, el día del trabajo, el día de acción de gracias y navidad.

Todos los otros puentes:

Desde el 1° de julio del 2010, a los vehículos que califiquen como *carpool* se les cobrará una tarifa FasTrak® de descuento de \$2.50. Los *carpools* deben usar los carriles designados como *carpool* y deben pagar con FasTrak® para calificar para la tarifa de descuento. Si atraviesa la caseta de cobro en el carril de *carpool* sin un dispositivo electrónico de FasTrak® (aunque lleve los pasajeros necesarios para calificar como *carpool*), se enviará una infracción al dueño registrado del vehículo. Se considera como violación de los estatutos bajo la Sección 23302 et seq. del Código de Vehículos de California (California Vehicle Code Section 23302) y la Sección 30843 del Código de Calles y Autopistas (Streets and Highways Code Section 30843) no pagar el peaje establecido de los puentes.

Carriles Express del Área de la Bahía

Los vehículos *carpool* con dos o más pasajeros, las motocicletas, los autobuses de transporte publico y los conductores que viajan solos en vehículos *hybrid* elegibles pueden usar los carriles Express de forma gratuita. Si está en un vehículo que califica como *carpool* y tiene un dispositivo electrónico de FasTrak®, debe de quitar el dispositivo del parabrisas y ponerlo dentro de la bolsa de *Mylar* que le dio FasTrak®, para que así no le cobren por ese viaje en particular. Es importante que cuando complete su viaje de *carpool*, instale adecuadamente su dispositivo en el parabrisas.

- **Escuché que los que viajan en *carpool* califican para premios especiales. ¿Cómo participo?**

511 Rideshare, un aliado de FasTrak®, da premios a los conductores que viajan en *carpool* o *vanpool*. Regístrese al Servicio 511 RideMatch y recibirá actualizaciones de 511 Rideshare vía correo electrónico sobre promociones especiales y premios para los que viajan en *carpool*. ¡Los que viajan en *carpool* o *vanpool* pueden recibir premios especiales e incentivos como tarjetas de regalo de tiendas locales, tiendas de comestibles y tarjetas de gasolina! Regístrese con el Servicio 511 RideMatch para calificar y recibir

actualizaciones sobre futuras promociones. El Servicio 511 RideMatch es un servicio basado en Internet que le ayuda a encontrar compañeros de *carpool* o *vanpool*. Cree rápidamente su perfil electrónico y encuentre conductores que tienen rutas y patrones de viaje similares a los suyos. El sistema le permite enviar un correo electrónico o llamar por teléfono a posibles compañeros. Haga [clic aquí](#) para registrarse.

- **¿Qué tan rápido puedo cruzar la caseta de cobro en el carril de FasTrak®?**

Para la mayoría de carriles exclusivos de FasTrak® en todos los puentes del Área de la Bahía, el límite de velocidad es de 25 millas por hora y se hace cumplir por los agentes del California Highway Patrol. Para los carriles que comparten el cobro del peaje entre efectivo y FasTrak®, los usuarios de FasTrak® deben proceder con mucho cuidado, y estar alerta de vehículos parados y los guardas. Para los puentes con Carriles Express de FasTrak® (e.g., Puente Benicia-Martinez), el límite de velocidad es de 55 millas por hora.

- **¿Qué sucede cuando cruzo la caseta de cobro?**

Cuando cruza la caseta de cobro, la Pantalla de Información al Conductor (*Driver Feedback Display*), ubicada justo después de la ventanilla de cobro le avisará el estado de su cuenta al mismo tiempo que su dispositivo emite un pitido.

- Si su cuenta de FasTrak® es válida y tiene saldo suficiente, la pantalla anunciará: “VALID ETC” o “VALID FASTRAK.” (“ETC” se refiere al cobro electrónico de peajes por sus siglas en inglés)
- Si su saldo es bajo, la pantalla anunciará: “LOW BAL” o “ACCOUNT LOW.”
- Si su cuenta de FasTrak® no es válida, por cualquier razón, la pantalla se quedará en blanco o anunciará: “CALL FASTRAK.”

Nota: Los Carriles Express de FasTrak® no tienen Pantalla de Información al Conductor.

- **¿Cómo se utiliza mi dispositivo electrónico para recopilar datos de tráfico?**

La Comisión Metropolitana de Transporte/511 maneja una base de datos basada en el sistema de dispositivos electrónicos de FasTrak® que le permite brindar mejor información sobre la red de transporte a los conductores del Área de la Bahía, y a los manejadores y planeadores del transporte a través de su servicio 511 Driving TimesSM. Para asegurar que la identidad de los usuarios de FasTrak® permanezca anónima, se utiliza software de codificación para codificar el número de identificación de cada dispositivo electrónico de FasTrak® antes de procesar cualquier información. Además, los números de identificación codificados no se guardan por más de 24 horas y después se tiran. Si usted no desea que su dispositivo se utilice para este fin, guarde el dispositivo en la bolsa de *Mylar* cuando no esté utilizando el dispositivo para pagar sus peajes. Puede solicitar bolsas de *Mylar* llamando al Centro de Atención al Cliente. Si gusta más información sobre 511 Driving TimesSM y como se protegen los datos, visite la página: www.511.org/copyright_items/privacy.asp.

Cientes con Cuenta de FasTrak® — Como Mantener su Cuenta de FasTrak®

- **¿Cómo puedo mantenerme al tanto de la actividad de mi cuenta de FasTrak®?**

El sistema de FasTrak® mantiene un registro de su uso y su saldo. Una factura mensual o trimestral se le enviara por correo regular o electrónico detallando su uso y el saldo de su cuenta. La frecuencia y como recibe sus facturas usted lo decide. También puede revisar el saldo de su cuenta ingresando a su cuenta por Internet o llamando al [Centro de Atención al Cliente](#).

- **¿Cómo puedo actualizar la información de mi cuenta de FasTrak®?**

Puede actualizar la información de su cuenta (e.g. domicilio, número telefónico, información de su vehículo, etc.) de varias maneras:

- Ingrese a su cuenta por Internet en la página [My Account](#) y cambie la información necesaria.
- Baje el formulario [Account Update Form](#) del Internet y envíelo por correo o fax al [Centro de Atención al Cliente](#).
- Llame al [Centro de Atención al Cliente](#). Cuando llame, por favor de el número de su cuenta de FasTrak® o el número de serie de su dispositivo electrónico. (El número de serie se encuentra en el código de barra de su dispositivo.)

- **¿Cómo se reabastece el saldo prepago de mi cuenta de FasTrak®?**

El reabastecimiento del saldo de su cuenta es diferente dependiendo en que método de reabastecimiento escogió cuando abrió su cuenta.

Para las cuentas establecidas con tarjeta de crédito, se cobraran cargos automáticos a su tarjeta de crédito cuando su saldo sea menos de \$15 o el límite mínimo.

Para las cuentas establecidas con efectivo o cheque, usted es responsable de agregar saldo a su cuenta de FasTrak® cuando los mensajes “Low Bal” o “Account Low” aparezcan en la Pantalla de Información al Conductor ubicada en las casetas de cobro. Debe de reabastecer su cuenta cuando su saldo sea menos de \$30 o el límite mínimo.

- **¿Cómo determinan la cantidad de reabastecimiento?**

Para las cuentas con tarjeta de crédito, la cantidad que se le cobrará a su tarjeta (i.e., la cantidad de reabastecimiento) será la misma que el uso promedio de un mes de uso (basado en los 90 días anteriores de uso) o \$25, cual se la cantidad más alta. Para cuentas de efectivo o cheque, la cantidad de reabastecimiento será la misma que el uso promedio de un mes de uso (basado en los 90 días anteriores de uso) o \$40, cual se la cantidad más alta.

- **¿Cuándo se harán ajustes a la cantidad y el límite de reabastecimiento?**

La cantidad y el límite de reabastecimiento de su cuenta de FasTrak® serán revisados 35 días después de que abra su cuenta y cada 90 días después de esta fecha. Si es necesario

se harán ajustes de acuerdo a su patrón de uso. Se le dará aviso en su factura cuando la cantidad de reabastecimiento cambie (que haya aumentado o disminuido). La cantidad de reabastecimiento puede cambiar y la fecha de reabastecimiento no siempre es la misma. Por esta razón no le recomendamos usar su tarjeta ATM de débito/cheques.

- **¿Debo de pagar algún depósito por mi(s) dispositivo(s) electrónico(s)?**

Puede que deba pagar un depósito al abrir su cuenta de FasTrak®.

Para las cuentas que se reabastecen con tarjeta de crédito, NO se le cobrará ningún depósito por los primeros tres (3) dispositivos electrónicos que se expidan a su cuenta de FasTrak®. Si se le expiden más de tres dispositivos, se le cobrará un depósito de \$20 por cada dispositivo adicional.

Para las cuentas que se reabastecen con efectivo o cheque, se le cobrará un depósito de \$20 por cada dispositivo electrónico expedido.

Nota: Si cierra su cuenta y devuelve los dispositivos en buenas condiciones, se le reembolsará su depósito. Perderá el derecho a su depósito si su dispositivo es robado o extraviado, o si está dañado.

- **¿Qué sucede si mi cuenta de FasTrak® tiene un saldo negativo?**

Las cuentas con saldos negativos se consideran “invalidas.” Cualquier transacción registrada a un saldo negativo es considerada una violación del requisito de pagar el peaje establecido. Las violaciones pueden resultar en que tenga que pagar multas y cargos costosos tal como lo especifica la Sección 40250 del Código de Vehículos de California (*California Vehicle Code Section 40250*). Las cuentas con saldos negativos se cerrarán después de 90 días y perderá el derecho a su depósito. Para subir su cuenta a un saldo positivo, puede hacer un pago único por Internet usando una tarjeta de crédito. Para utilizar esta opción, ingrese a su cuenta por Internet y haga clic en “Payment Info.”

- **¿Mi cuenta permanecerá activa aunque sea un usuario infrecuente o temporal?**

Su cuenta permanecerá activa siempre y cuando tenga algo de actividad durante un periodo de 12 meses. Si no hay actividad en su cuenta por un periodo de 12 meses o más, se le avisará por correo que su cuenta se cerrará automáticamente y se le darán instrucciones de cómo devolver su dispositivo electrónico para reembolsar su cuenta si es necesario. En cuanto recibamos su(s) dispositivo(s) electrónico(s) se cerrará su cuenta y se le reembolsará cualquier saldo restante.

- **¿Por qué es importante dar el número de placa de mi vehículo al Centro de Atención al Cliente?**

Si por alguna razón su dispositivo no registra al cruzar la caseta de cobro, se tomará una foto de la placa de su vehículo. El peaje se le cobrará a su cuenta cuando unamos la información que corresponde a la foto de la placa con la información que tenemos en el record de FasTrak®. Si no hay información que corresponda, se enviará una infracción al

dueño registrado del vehículo de la foto. Por eso, la información de su vehículo debe de estar al corriente con el Centro de Atención al Cliente de FasTrak® y así prevenir que se le envíen infracciones. Usted es responsable de los peajes que se cobren a su cuenta basada en la identificación del número de su placa, al menos que de aviso de cambios al número de su placa.

- **¿Qué hago si mi dispositivo electrónico se pierde, es robado, esta dañado o defectuoso?**

Si su dispositivo electrónico se pierde, es robado, esta dañado o defectuoso, se tendrá que hacer responsable de los \$20 del depósito. Si lo perdió o fue robado e inmediatamente avisa al Centro de Atención al Cliente de FasTrak®, no será responsable de ningún uso no autorizado de su dispositivo después de dar tal aviso. Si le roban su dispositivo, y presenta comprobante (e.g. el reporte de la policía), el depósito de su dispositivo podría ser ajustado. Si el dispositivo está defectuoso, avise al Centro de Atención al Cliente de FasTrak® y solicite un reemplazo.

- **¿Cómo devuelvo mi dispositivo electrónico y cierro mi cuenta?**

Puede devolver su dispositivo electrónico al Centro de Atención al Cliente y solicitar cerrar su cuenta llenando el formulario [Account Closure Form](#) (Forma para Cerrar mi Cuenta) y presentarla en persona o enviarla por correo, con su(s) dispositivo(s), al [Centro de Atención al Cliente](#). Si devuelve su dispositivo por correo, le recomendamos usar el servicio de correo certificado o registrado (*certified/ registered mail*).

- **¿Cómo puedo cambiar mi método de pago de tarjeta de crédito a efectivo o cheque?**

Pagar un depósito reembolsable es obligatorio para las cuentas de efectivo/cheque. Por favor llame al [Centro de Atención al Cliente](#) para recibir instrucciones detalladas de cómo cambiar su método de pago. También puede seguir los siguientes pasos:

- Baje el formulario [Account Update Form](#) del Internet
- Complete y firme el formulario Account Update Form
- Envíe lo siguiente al Centro de Atención al Cliente de FasTrak®:
 - Un cheque (a nombre de: "BATA") por el depósito reembolsable de \$20 por cada dispositivo emitido a su cuenta
 - El formulario Account Update Form completado y firmado

Como Ingresar a su Cuenta de FasTrak® por Internet Utilizando Nombre de Usuario (Username)/Contraseña (Password)

- **¿Cómo puedo acceder a la información de mi cuenta de FasTrak®?**

Para acceder a la información de su cuenta por Internet, puede utilizar un nombre de usuario y contraseña, o puede utilizar su número de cuenta y un NIP (número de identificación personal, o *PIN* por sus siglas en inglés). Para acceder a su información de cuenta mediante el sistema automatizado telefónico, solamente puede utilizar su número de cuenta y su NIP.

- **¿Qué es un nombre de usuario?**

Un nombre de usuario es un nombre único para inicio de sesión que usted crea al abrir una cuenta de FasTrak® nueva. El nombre de usuario debe ser alfanumérico con un mínimo de 6 y un máximo de 20 caracteres. Si usted elige un nombre de usuario que ya está en uso, recibirá un mensaje que le avisará que debe elegir otro.

- **¿Qué es una contraseña?**

Una contraseña es una palabra o expresión secreta que usted establece para comprobar su derecho a acceder a la información de su cuenta de FasTrak® por Internet. Su contraseña debe tener entre 8 y 12 caracteres y contener al menos 1 letra mayúscula y al menos 1 carácter numérico.

- **¿Qué es un NIP?**

Un número de identificación personal (NIP) es un número de 4 dígitos que usted debe establecer al abrir una cuenta de FasTrak® nueva. Este número puede ser cambiado en cualquier momento ingresando su cuenta en Internet o llamando al Centro de Atención al Cliente de FasTrak®. Nota: Si desea acceder a la información de su cuenta mediante nuestro sistema automatizado telefónico, debe utilizar este NIP de 4 dígitos.

- **¿Qué hago si olvido mi contraseña o NIP?**

Si olvidó su contraseña o NIP, haga clic en el vínculo de “Forgot PIN/Password” en la página de inicio para solicitarlos. Sin embargo, deberá proporcionarnos su nombre de usuario o número de cuenta, así como su dirección de correo electrónico.

- **¿Qué hago si olvidé mi nombre de usuario o número de cuenta?**

Si olvidó su nombre de usuario o número de cuenta, usted deberá comunicarse con el Centro de Atención al Cliente de FasTrak® al (877) BAY-TOLL (1-877-229-8655) en horario de oficina y hablar con un Representante de Atención al Cliente. El representante podrá proporcionarle su nombre de usuario o número de cuenta después de una comprobación estándar de su identidad.

Cuentas para Camiones de Carga

- **¿Qué es un dispositivo electrónico que se coloca por fuera o *externally-mounted toll tag*?**

Un dispositivo electrónico que se coloca por fuera del vehículo está diseñado para ser instalado con tornillos en la defensa delantera, donde estaría ubicada normalmente la placa del vehículo. Se instala utilizando herramientas especiales y tornillos a prueba de manipulación para evitar la pérdida o el robo.

- **¿Cuáles son las ventajas de utilizar FasTrak[®] para mi negocio?**

Sus conductores no necesitarán tener dinero en efectivo a la mano; no deberán parar en la caseta de cobro — sólo deben disminuir la velocidad; y podrán atravesar los puentes más rápido. Además, todos sus cruces y peajes los registra FasTrak[®] y estarán detallados convenientemente en su factura mensual o trimestral. Esta información también está disponible en Internet en cualquier momento.

- **¿Hay un cargo por el dispositivo electrónico o por abrir una cuenta de negocio de FasTrak[®]?**

No hay ningún cargo por el dispositivo o por abrir y mantener una cuenta de negocio de FasTrak[®]. Para autorizar reabastecimiento automático de su saldo, abra su cuenta utilizando una tarjeta de crédito, la cual requiere un saldo inicial prepagado de \$25 por dispositivo, más un depósito de \$20 por dispositivo si tiene más de tres (3). Para abrir una cuenta que reabastece su saldo con cheque, debe pagar un saldo inicial de \$50 por dispositivo al momento de abrir la cuenta, más un depósito de \$20 por cada dispositivo.

- **¿Me pueden cobrar mensualmente?**

No. FasTrak[®] no envía facturas mensuales. FasTrak[®] es un sistema de cobro electrónico de peajes por medio del cual todos sus peajes se pagan por adelantado.

- **¿Mi empresa debe estar asegurada para utilizar FasTrak[®]?**

No.

- **¿Mis conductores deben parar en las casetas de cobro?**

No, pero necesitan disminuir su velocidad al límite señalado por razones de seguridad y para permitir que el dispositivo registre el cruce.

- **¿Hay carriles particulares que mis conductores deban utilizar?**

Todas las casetas de cobro en los ocho puentes del Área de la Bahía aceptan FasTrak[®]. Los siete puentes que son propiedad del estado tienen al menos un carril exclusivo de FasTrak[®] en funcionamiento. El puente Golden Gate tiene hasta cuatro carriles exclusivos de FasTrak[®] en funcionamiento a la vez. Para saber las ubicaciones de los carriles exclusivos de FasTrak[®], haga [clic aquí](#). Observe que los vehículos con exceso de

dimensiones deben utilizar los carriles específicos designados sólo para vehículos con exceso de dimensiones.

- **¿Necesito tener un dispositivo electrónico para cada vehículo de mi flota?**

Todos los vehículos que utilizan FasTrak[®] como forma de pago del peaje deben tener un dispositivo instalado correctamente. Se recomienda que cada vehículo que viaja frecuentemente por cualquier puente del Área de la Bahía este equipado con su propio dispositivo. Sin embargo, dado que los dispositivos internos se instalan utilizando sólo tiras de Velcro, estos se pueden cambiar de un vehículo a otro para ajustarse mejor a los vehículos de su flota que sólo cruzan los puentes ocasionalmente.

- **¿Cómo puedo monitorizar el saldo de mi cuenta de negocio?**

Puede monitorizar su cuenta ingresando a su cuenta FasTrak[®] por Internet. Podrá ver el uso de sus dispositivos registrado a más tardar 24 horas después de que su conductor cruce el puente. Puede elegir recibir sus facturas mensualmente por correo electrónico, las cuales pueden ser copiadas a una hoja de cálculo y usadas según las necesidades de su negocio. También puede utilizar nuestro sistema telefónico práctico y gratuito para revisar el saldo de su cuenta y obtener información sobre sus pagos.

Dispositivos Electrónicos que se Compran en las Tiendas Participantes

- **¿Puedo utilizar mi dispositivo en cuanto salgo de la tienda?**

Sí. Del precio total de su compra, \$20 son retenidos temporalmente como depósito y el saldo restante está disponible para uso inmediato para el pago de peajes.

- **¿Cuándo se deben registrar los dispositivos electrónicos que se compran en la tienda?**

Una cantidad mínima está disponible para uso inmediato antes de registrar su dispositivo. Si decide utilizar su dispositivo antes de registrarlo, tiene un plazo de siete (7) días hábiles para registrarlo después de haberlo usado por primera vez. Si no lo registra dentro de este plazo, el dispositivo quedará “inactivo” y estará violando la Sección 4770 del Código de Vehículos de California (*California Vehicle Code 4770*) y cualquier otra ley que aplique. Para evitar esta situación, se recomienda que registre su dispositivo de inmediato después de comprarlo.

- **Compré mi dispositivo electrónico en una tienda. ¿Cuánto tengo en peajes prepagados?**

Del precio total de su compra, \$20 son retenidos temporalmente como depósito y el saldo restante está disponible para uso inmediato para el pago de peajes.

Si registra el dispositivo a una cuenta donde el saldo se reabastece automáticamente con una tarjeta de crédito, el depósito de \$20 será enviado a su saldo. Si registra su dispositivo a una cuenta donde el saldo se reabastece por medio de efectivo/cheque, los \$20 quedaran como depósito reembolsable.

- **Compré mi dispositivo electrónico en una tienda donde había una promoción para peajes gratuitos. ¿Cómo obtengo mis peajes gratuitos?**

La promoción sólo es para cuentas nuevas. Al abrir una cuenta de FasTrak[®] nueva y registrar su dispositivo electrónico por Internet o por teléfono, los peajes gratuitos serán acreditados a su saldo. La oferta esta limitada a una por cada cuenta nueva. Esta oferta no es válida para cuentas de FasTrak[®] existentes. Para saber más sobre las promociones actuales de FasTrak[®], haga [clic aquí](#).

- **¿Puedo comprar un dispositivo electrónico en una tienda y utilizarlo para mi vehículo híbrido?**

No. Los dispositivos electrónicos disponibles en las tiendas participantes no pueden ser utilizados para vehículos híbridos. Para leer instrucciones sobre cómo obtener un dispositivo electrónico especial para híbridos, haga [clic aquí](#).

- **¿Puedo comprar un dispositivo electrónico en una tienda participante y utilizarlo con mi nueva cuenta de negocio?**

No. Los dispositivos electrónicos disponibles en tiendas participantes no pueden ser utilizados con las cuentas de negocio. Para leer instrucciones sobre cómo abrir una cuenta

de negocio, haga [clic aquí](#).

- **¿Puedo agregar un dispositivo electrónico que compre en la tienda a mi cuenta de negocio existente?**

No. El programa de dispositivos que se compran en las tiendas no fue establecido para las cuentas de negocio — ni para abrir una cuenta de negocio nueva ni para agregar un dispositivo que compro en la tienda a una cuenta de negocio existente. Para agregar un dispositivo electrónico a su cuenta existente de negocio, debe comunicarse con el [Centro de Atención al Cliente](#) de FasTrak[®].

- **¿Puedo comprar más de un dispositivo electrónico en una tienda y abrir sólo una cuenta de FasTrak[®]?**

Sí. Puede tener una cuenta de FasTrak[®] con varios dispositivos electrónicos. Lo que necesita hacer es registrar el primer dispositivo como cuenta nueva. Al terminar el proceso de registro, imprima la página de confirmación que identifica su nuevo número de cuenta de FasTrak[®]. Cuando registre los demás dispositivos, haga clic en “Register Toll Tag to Existing Account” e ingrese su nuevo número de cuenta de FasTrak[®]. Siga las instrucciones para registrar los demás dispositivos. **Es importante observar que cualquier oferta promocional de peajes gratuitos es válida sólo para cuentas nuevas, y es limitada a una oferta por cuenta. Por lo tanto, cuando usted registra un dispositivo electrónico a una cuenta existente, ese dispositivo electrónico no es elegible para los peajes gratuitos de promoción.**

- **¿Cómo devuelvo un dispositivo electrónico que compré en una tienda?**

Aunque usted haya usado o no el dispositivo electrónico que compro en la tienda, debe devolverlo al Centro de Atención al Cliente de FasTrak[®], no a la tienda donde lo compró. Si aún no ha registrado su dispositivo, debe hacerlo antes de devolverlo. Este paso es necesario para saber a quién y a dónde enviar cualquier cantidad de reembolso. Para registrar su dispositivo haga [clic aquí](#). Después de haber sido registrado, solicite cerrar su cuenta llenando el formulario [Account Closure Form](#) y presentándolo, junto con su dispositivo electrónico que compro en la tienda, en persona, o enviándolo por correo al [Centro de Atención al Cliente](#). Si usted devuelve su dispositivo electrónico por correo, le recomendamos enviarlo usando el servicio de correo certificado o registrado.

- **Accidentalmente tire/perdí/extravié mis tiras de Velcro, las cuales tenían el código de validación impreso. ¿Aún puedo registrar mi dispositivo electrónico que compre en la tienda sin el código de validación?**

Sí. Si no tiene su código de validación, puede comunicarse con el [Centro de Atención al Cliente](#) de FasTrak[®]. Ellos podrán darle su código de validación, pero usted debe proporcionarles el número del dispositivo electrónico que compro en la tienda.

FasTrak® para Vehículos Híbridos o Hybrid

- **Tengo un vehículo híbrido. ¿Puedo conducir en el carril designado para viajes compartidos o *carpool*/HOV, incluso si cruzo el puente solo(a)?**

Sí. A los vehículos híbridos que califican y están ocupados por una sola persona se les permite viajar en los carriles designados como *carpool* del Área de la Bahía durante el horario designado para los viajes compartidos o *carpool*, siempre y cuando estos vehículos lleven la calcomanía distintiva emitida por el Departamento de Vehículos Motorizados (DMV, por sus siglas en inglés). Desde el 1° de julio del 2010, al igual que todos los vehículos *carpool*, los vehículos híbridos ocupados por una sola persona también deben pagar el peaje cuando cruzan los puentes del Área de la Bahía en un carril para viajes compartidos o *carpool*. El puente Golden Gate no tiene carriles exclusivos de *carpool*.

Desde el 1° de julio del 2010 en el puente Golden Gate, los vehículos de viaje compartido (de 3 o mas pasajeros) y los vehículos de aire limpio que llevan la calcomanía blanca de aire limpio del DMV de California, califican para una tarifa FasTrak® de viaje compartido/*carpool* de descuento de \$3. Un dispositivo electrónico válido de FasTrak® es un requisito y debe parar en un carril con guarda para verificar el número de pasajeros para así recibir la tarifa de descuento.

Nota: Esto es un poco diferente en los Carriles Express del Área de la Bahía (*Bay Area Express Lanes*), donde a los autos híbridos se les permite viajar sin tener que pagar ningún peaje. Antes de utilizar los Carriles Express, DEBE colocar su dispositivo electrónico en la bolsa de *Mylar* para evitar que su cuenta de FasTrak® reciba algún cargo. No se emitirá ningún crédito a su cuenta de FasTrak® si no utiliza la bolsa de *Mylar* como se le indica.

- **¿Por qué la ley requiere que los propietarios de vehículos híbridos registrados en el Área de la Bahía abran una cuenta de FasTrak®?**

Los vehículos híbridos ocupados por una sola persona registrados en el Área de la Bahía que utilizan los carriles *carpool* del Área de la Bahía aun deben pagar los peajes si cruzan los puentes. El requisito de FasTrak® está escrito en la ley para que los vehículos híbridos con un solo pasajero puedan seguir en el carril designado para autos compartidos mientras se acercan al puente y puedan conducir a las casetas de cobro sin detenerse ni tener que disminuir la velocidad o salir del carril *carpool* al carril de peaje regular y así poder pagar sus peajes. Los vehículos híbridos registrados fuera del Área de la Bahía no necesitan tener una cuenta de FasTrak® para recibir una calcomanía del DMV y conducir en los carriles para viajes compartidos/*carpool*.

- **¿Qué debo hacer antes de conducir mi vehículo híbrido solo(a) en los carriles para viajes compartidos/*carpool*?**

Si tiene un vehículo híbrido (nuevo o usado) que actualmente no tiene las calcomanías especiales emitidas por el DMV, no podrá conducir solo(a) en los carriles para viajes compartidos porque el DMV ya no está emitiendo nuevas calcomanías. Sin embargo, si usted adquirió un vehículo híbrido usado con las calcomanías ya pegadas, como

conductor solitario debe de abrir una cuenta de FasTrak[®] para poder pagar sus peajes en el carril para viajes compartidos/*carpool*.

- **Si cruzo el puente solo(a) en mi vehículo híbrido en el carril designado solamente para viajes compartidos, ¿cómo pago mis peajes?**

Si conduce en un puente en el carril designado para viajes compartidos, necesita tener FasTrak[®] para pagar sus peajes. La mayoría de los puentes del Área de la Bahía tienen por lo menos un carril designado solamente para viajes compartidos. El puente Golden Gate no tiene ningún carril designado para viajes compartidos. A partir del 1° de julio del 2010 en el puente Golden Gate, los viajes compartidos (de 3 pasajeros o más) y los vehículos de aire limpio que llevan la calcomanía blanca de aire limpio del DMV de California, califican para una tarifa FasTrak[®] de viaje compartido/*carpool* de descuento de \$3. Un dispositivo electrónico válido de FasTrak[®] es un requisito y debe parar en un carril con guarda para verificar el número de pasajeros para así recibir la tarifa de descuento.

- **Estoy en mi vehículo híbrido, y tengo el número de pasajeros requeridos para calificar como viaje compartido/*carpool*. ¿Aún debo pagar peajes cuando cruzo el puente?**

A partir del 1° de julio del 2010, incluso si tiene el número de pasajeros requerido en su vehículo híbrido para calificar como viaje compartido (es decir, 2 ó 3 pasajeros, dependiendo de las políticas de viajes compartidos/*carpool* del puente que cruza), debe pagar el peaje. Sin embargo, al igual que los demás vehículos que califican como viaje compartido, usted califica para una tarifa de viaje compartido/*carpool* de descuento de \$2.50 en los puentes estatales y de \$3.00 en el puente Golden Gate.

- **Si tengo un dispositivo electrónico para híbridos, ¿puedo utilizarlo en los demás carriles?**

Sí. Puede pagar todos sus peajes de forma electrónica utilizando su dispositivo electrónico para híbridos en todos los carriles de todos los puentes del Área de la Bahía — no sólo en los carriles para viajes compartidos/*carpool*.

Cuentas de FasTrak® para Negocios

- **¿Exactamente que es un dispositivo electrónico (*toll tag*)?**

Un dispositivo electrónico es un aparato pequeño que funciona con pilas, programado con la información particular de la cuenta de un cliente, que transmite una señal de radio a una antena lectora ubicada en la parte superior central del carril. Existen dos diferentes tipos de dispositivos electrónicos: 1) Dispositivos electrónicos internos que son instalados en el parabrisas dentro del vehículo con tiras de Velcro; y 2) Dispositivos electrónicos externos que se instalan en la placa de en frente del vehículo utilizando herramientas especiales y tornillos a prueba de manipulación para evitar la pérdida o el robo.

- **¿Cuáles son las ventajas de utilizar FasTrak®?**

1) No necesita tener dinero en efectivo a la mano; 2) No tiene que parar en la caseta de cobro, sólo necesita disminuir su velocidad; y 3) Sus conductores podrán viajar más rápido por los puentes, ya que ni ellos ni los vehículos delante de ellos tendrán que parar a pagar el peaje. Un carril dedicado a FasTrak® puede procesar los pagos de tres veces más vehículos cada hora comparado a los carriles de efectivo.

- **¿Hay un cargo por el dispositivo electrónico o por abrir una cuenta de FasTrak®?**

No hay ningún cargo por el dispositivo o por abrir y mantener una cuenta de FasTrak®. Para autorizar reabastecimiento automático de su saldo, abra su cuenta utilizando una tarjeta de crédito, la cual requiere un saldo inicial prepago de \$25 por dispositivo, más un depósito de \$20 por dispositivo si tiene más de tres (3). Para abrir una cuenta que reabastece su saldo con cheque, debe pagar un saldo inicial de \$50 por dispositivo al momento de abrir la cuenta, más un depósito de \$20 por cada dispositivo.

- **¿Me pueden cobrar mensualmente?**

No. FasTrak® no envía facturas mensuales. FasTrak® es un sistema de cobro electrónico de peajes por medio del cual todos sus peajes se pagan por adelantado.

- **¿Mi empresa debe estar asegurada para utilizar FasTrak®?**

No.

- **¿Mis conductores deben parar en las casetas de cobro?**

No, pero necesitan disminuir su velocidad al límite señalado por razones de seguridad y para permitir que el dispositivo registre el cruce.

- **¿Hay carriles particulares que mis conductores deban utilizar?**

Todas las casetas de cobro en los ocho puentes del Área de la Bahía aceptan FasTrak®. Los siete puentes que son propiedad del estado tienen al menos un carril exclusivo de FasTrak® en funcionamiento. El puente Golden Gate tiene hasta cuatro carriles exclusivos de FasTrak® en funcionamiento a la vez. Para saber las ubicaciones de los

carriles exclusivos de FasTrak®, visite la sección “Bridges and Toll Facilities” en la página www.bayareafastrak.org. Observe que los vehículos con exceso de dimensiones deben utilizar los carriles específicos designados sólo para vehículos con exceso de dimensiones.

- **¿Cómo sé cuándo reabastecer mi saldo y en qué cantidad?**

FasTrak® realizará una evaluación después de 35 días de uso, y nuevamente cada 90 días después de esta primera fecha para establecer la cantidad y el límite de reabastecimiento. Con base en esta evaluación, su cantidad de reabastecimiento es igual a 45 días de uso y su límite de reabastecimiento es igual a la mitad de su cantidad de reabastecimiento. Para las cuentas con tarjeta de crédito, una vez que alcance el límite, FasTrak® reabastecerá su saldo con el promedio de 45 días de uso. Para las cuentas con cheques, deberá revisar su saldo por Internet y reabastecerlo según sea necesario si el mensaje de “Low Balance” (saldo bajo) aparece en los carriles.

- **¿Necesito tener un dispositivo electrónico para cada vehículo de mi flota?**

Todos los vehículos que utilizan FasTrak® como forma de pago del peaje deben tener un dispositivo instalado correctamente. Se recomienda que cada vehículo que viaja frecuentemente por cualquier puente del Área de la Bahía este equipado con su propio dispositivo. Sin embargo, dado que los dispositivos internos se instalan utilizando sólo tiras de Velcro, estos se pueden cambiar de un vehículo a otro para ajustarse mejor a los vehículos de su flota que sólo cruzan los puentes ocasionalmente.

- **¿Qué ocurre si un dispositivo electrónico se pierde o es robado?**

Si su dispositivo electrónico se pierde o es robado, debe reportarlo de inmediato al Centro de Atención al Cliente, ya sea ingresando a su cuenta de FasTrak® por Internet en la página www.bayareafastrak.org o llamando al 1-877-229-8655 (BAY-TOLL). Perderá el derecho a su depósito de cada dispositivo y su cuenta recibirá un cargo de \$20.00.

- **¿Cómo puedo monitorizar el saldo de mi cuenta?**

Puede monitorizar su cuenta ingresando a su cuenta FasTrak® por Internet. Podrá ver el uso de sus dispositivos registrado a más tardar 24 horas después de que su conductor cruce el puente. Puede elegir recibir sus facturas mensualmente por correo electrónico, las cuales pueden ser copiadas a una hoja de cálculo y usadas según las necesidades de su negocio. También puede utilizar nuestro sistema telefónico práctico y gratuito para revisar el saldo de su cuenta y obtener información sobre sus pagos.

Infracciones

- **No soy titular de una cuenta de FasTrak® y utilice el carril de FasTrak® sin pagar el peaje. ¿Recibiré una infracción?**

Sí. Cuando cruza la caseta de cobro sin pagar el peaje, se captura una imagen de la placa de su vehículo. Un aviso de infracción se envía al propietario registrado del vehículo 21 días después de la infracción a la dirección en los archivos del Departamento de Vehículos Motorizados (DMV), conforme a la Sección 27174.1 del Código de Calles y Autopistas (*Streets and Highways Code Section 27174.1*). El primer aviso solicita el pago del monto del peaje y una multa adicional de \$25. Si usted no responde a las instrucciones del primer aviso, se le enviará un segundo aviso por el monto del peaje, más una multa de \$70 (\$25, más un recargo de \$45 por retraso). Se aplicaran sanciones y multas adicionales si no responde al segundo aviso y se transferirá la cantidad adeudada a una agencia de cobranza y/o se retendrá el registro de su vehículo por el DMV.

Puede resolver su infracción [por Internet](#) pagando la cantidad adeudada con tarjeta de crédito, o bien puede levantar una protesta. Para pagar su infracción con cheque, por favor siga las instrucciones descritas en el aviso de infracción.

- **Soy titular de una cuenta de FasTrak®, pero recibí una infracción de peaje. ¿Qué debo hacer?**

Si abrió su cuenta de FasTrak® en el Área de la Bahía y recibió un aviso de infracción, puede resolverla por Internet en la página [Violations](#), o por correo, proporcionando su número de cuenta de FasTrak® o el número del dispositivo que aparece en el aviso y enviándolo a la dirección indicada en el aviso. También debe actualizar la información de su cuenta para asegurarse de que toda la información de su vehículo está registrada correctamente. El monto del peaje se cobrará a su cuenta, y las multas podrían ser anuladas.

Si abrió su cuenta de FasTrak® en una instalación de peaje en el sur de California (por ejemplo, los Carriles Express de la autopista 91, San Joaquín Hills, Foothill, y Eastern, la Autopista 15, o el Expressway South Bay) y recibió un aviso de infracción del Centro de Atención al Cliente de FasTrak® del Área de la Bahía, tiene 10 días a partir de la fecha del aviso para comunicarse con las instalaciones de peaje donde abrió su cuenta y proporcionar el número de la placa de su vehículo. Después de hacer esto, el monto de la cuota adeudada se cobrará automáticamente a su cuenta de FasTrak® del sur de California.

- **¿Hay algo que yo pueda hacer para evitar que se me envíe un aviso de infracción si no pagué el peaje?**

No. Cuando ocurre una infracción, se envía un aviso de pago de la infracción al propietario registrado del vehículo. Los guardas de las casetas de cobro no pueden aceptar el pago de infracciones porque no tienen manera de combinar el pago que están procesando con la infracción que corresponde.

- **¿Cuáles son las multas y recargos por retraso por un Aviso de Infracción de Peaje?**

Es una violación de los estatutos sobre la evasión de peajes bajo la Sección 23302 et seq. del Código de Vehículos de California (*California Vehicle Code Section 23302 et seq.*) y la Sección 30843 del Código de Calles y Autopistas (*Streets and Highways Code Section 30843*) si no paga el peaje establecido de los puentes. Conforme la Sección 40250 et seq. del Código de Vehículos de California (*California Vehicle Code Section 40250 et seq.*), las infracciones se hacen cumplir mediante la emisión de avisos de evasión de peaje, evasión de peaje morosa, y la imposición de sanciones civiles. La siguiente es una lista de sanciones por evasión de peaje:

Expedición del Primer Aviso:	Peaje, más multa de \$25
Expedición del Segundo Aviso:	Peaje, más \$70 (multa de \$25, más recargo de \$45 por retraso) Si el peaje se paga en 15 días, la multa se reduce a \$25

- **He recibido una carta de una agencia de cobranza (Law Enforcement Systems, Inc.) con respecto a infracciones pendientes. Tengo una pregunta o quiero levantar una protesta al respecto. ¿Con quién me comunico?**

Si quiere levantar una protesta o tiene preguntas sobre la carta que recibió de Law Enforcement Systems acerca de infracciones pendientes, el Centro de Atención al Cliente de FasTrak[®] no le podrá ayudar. Debido a que su caso fue entregado a la agencia de cobranza, usted tendrá que comunicarse con ellos directamente para discutir su caso.

Se puede comunicar con Law Enforcement Systems llamando al 1-866-424-9136 de 9am a 5pm hora del este. Si usted llama después de horas hábiles, puede dejar un mensaje, y un agente le regresará la llamada durante horas hábiles. También se puede comunicar por correo o fax a:

Law Enforcement Systems, Inc.
P.O. Box 1348
Long Island City, NY 11101
Fax: (718) 482-8930

El Aeropuerto Internacional de San Francisco (SFO)

- **¿Cómo puedo usar FasTrak® para pagar por estacionarme en el aeropuerto de San Francisco (SFO)?**

Al entrar al estacionamiento, use el carril que muestra el logotipo de FasTrak®. La mayoría de estos carriles FasTrak® están situados en los carriles de la izquierda. La antena leerá su dispositivo, registrando la fecha y hora de su entrada al estacionamiento y la barrera se abrirá. No se emitirá un boleto de estacionamiento.

Al salir del estacionamiento, debe volver a usar el carril identificado con el logotipo de FasTrak® para salir y la antena volverá a leer su dispositivo electrónico, registrando la hora de su salida. Pare junto a la máquina a la salida y lea la pantalla. Se emitirá un recibo de estacionamiento y debe tomarlo para abrir la barrera.

La cuota del estacionamiento será calculada automáticamente utilizando las fechas y horas de entrada y salida. Si la cuota es de \$10.00 o menos, la cantidad se cobrará directamente a su cuenta de FasTrak®. Las cuotas de estacionamiento superiores a los \$10.00 se cobrarán directamente a la tarjeta de crédito registrada en su cuenta de FasTrak®. Todas las transacciones estarán incluidas en su factura de FasTrak® o las puede ver ingresando a su cuenta por Internet.

- **¿Y si no quiero participar en el Programa de Estacionamiento?**

Si su cuenta fue establecida con tarjeta de crédito automáticamente participará en el Programa de Estacionamiento. Si no quiere pagar su cuota con FasTrak® para estacionarse en el aeropuerto, usted puede 1) utilizar un carril que no sea de FasTrak® para entrar y salir del estacionamiento, o 2) optar por solicitar su exclusión del programa de estacionamiento. Para solicitar su exclusión, tendrá que ingresar a su cuenta de FasTrak® por Internet, seleccione "Parking" en la parte izquierda de su pantalla, luego seleccione "Opt out." También puede comunicarse con el Centro de Atención al Cliente de FasTrak® por correo, fax o teléfono para solicitar su exclusión. Si después de excluirse desea participar en el programa de estacionamiento, debe realizar los mismos procedimientos.

- **¿Por qué debo tener una cuenta establecida con tarjeta de crédito para usar mi cuenta de FasTrak® para pagar el estacionamiento?**

Las cuotas de estacionamiento superiores a los \$10.00 se cobran directamente a la tarjeta de crédito que aparece en su cuenta de FasTrak®. Para utilizar FasTrak® en cualquier estacionamiento del aeropuerto, debe tener una tarjeta de crédito registrada en su cuenta de FasTrak®. Los clientes que reabastecen el saldo de su cuenta con efectivo o con cheque no pueden participar en el programa de estacionamiento, ya que no se puede reabastecer su saldo automáticamente cuando se cobran las cuotas del estacionamiento a su cuenta.

- **¿La cuota del estacionamiento se cobra a mi cuenta?**

Las cuotas de estacionamiento de \$10.00 o menos se deducirán del saldo de su cuenta de FasTrak® y aparecerán en su factura de FasTrak® como deducciones. Las cuotas

superiores a los \$10.00 se cobrarán directamente a la tarjeta de crédito registrada en su cuenta de FasTrak®. Una lista de estos cargos aparecerán por Internet bajo "Parking View" o en la última página de su factura bajo "FasTrak® Plus".

- **¿Cuánto se cobrará a mi cuenta de FasTrak®?**

Se le cobrará la misma cantidad que hubiera pagado al operador del estacionamiento en el aeropuerto de San Francisco (SFO).

- **¿Hay algún cargo adicional por usar FasTrak® para pagar por estacionarme en el aeropuerto de San Francisco (SFO)?**

No. No hay cargos adicionales por usar FasTrak® para pagar el estacionamiento. Es fácil. Sólo utilice su dispositivo electrónico al entrar y salir, y las cuotas del estacionamiento se cobrarán a su cuenta de FasTrak® o se cobrarán directamente a su tarjeta de crédito, dependiendo de la cantidad de la cuota por pagar.

- **No pude usar FasTrak® para pagar el estacionamiento. ¿Por qué?**

La siguiente lista de razones causará que su cuenta no sea elegible para participar en el programa de estacionamiento en el aeropuerto de San Francisco (SFO):

- **Utiliza dinero en efectivo o cheque para reabastecer el saldo de su cuenta**
Para usar FasTrak® para pagar por estacionarse en el aeropuerto de San Francisco, debe utilizar una tarjeta de crédito como método de reabastecer el saldo de su cuenta de FasTrak®. Si usa dinero en efectivo o cheque como método de reabastecer su saldo, no se puede utilizar FasTrak® para pagar por el estacionamiento.
- *Optó por excluirse.*
Si usted optó por excluirse del programa de estacionamiento, no puede utilizar FasTrak® para pagar por estacionarse en el aeropuerto de San Francisco (SFO).
- *La antena no pudo leer el dispositivo electrónico a la entrada o salida*
Debe tener un dispositivo válido al entrar o salir del estacionamiento para poder usar FasTrak® para pagar el estacionamiento. Si su dispositivo no emite un sonido o la barrera no se abrió, usted no podrá usar FasTrak® para pagar por el estacionamiento. Debe de comunicarse al Centro de Atención al Cliente de FasTrak® para determinar si necesita reemplazar se dispositivo electrónico o si su cuenta de FasTrak® necesita atención.
- *Saldo negativo en su cuenta*
Si su cuenta tenía un saldo negativo al momento que intentó entrar o salir del estacionamiento, no podrá pagar por el estacionamiento con FasTrak®.
- **Yo no abrí mi cuenta de FasTrak® en el Área de la Bahía. ¿Tengo derecho a usar FasTrak® para pagar por estacionarme en el aeropuerto de San Francisco (SFO)?**

Tanto los clientes de FasTrak® del Área de la Bahía como los clientes de las Carreteras de

Cuota califican para usar FasTrak® en el aeropuerto de San Francisco (SFO). La Agencia de Corredores del Transporte (Transportation Corridor Agency o TCA), que administra las carreteras de cuota, maneja un proceso independiente con el aeropuerto de San Francisco. Por favor llame al 1-800-378-8725 para obtener información sobre su cuenta de Carreteras de Cuota.

Los clientes de los Carriles Express de la autopista 91 del Condado de Orange, y de la autopista I-15 y el Expressway de South Bay de San Diego, actualmente no califican en para pagar el estacionamiento en el aeropuerto de San Francisco. Póngase en contacto con dichas agencias si tiene más preguntas.

- **Mi dispositivo electrónico emite un pitido cuando uso el estacionamiento en el Aeropuerto Internacional de Sacramento y el Aeropuerto Internacional de Oakland. ¿Puedo pagar mi cuota de estacionamiento allí también?**

No. Los Aeropuertos Internacionales de Sacramento y Oakland no participan en el programa de estacionamiento. Puede haber sistemas en esos aeropuertos que causen que su dispositivo emita sonidos, pero no se retiene nada de información, ni se cobra nada a su cuenta de FasTrak®.

- **Tengo un reclamo o una pregunta acerca de mis cargos del estacionamiento. ¿Con quien me comunico?**

Si necesita levantar una protesta o tiene preguntas acerca de sus cargos del estacionamiento, el Centro de Atención al Cliente de FasTrak® no lo puede ayudar. En lugar, debe de comunicarse directamente con el aeropuerto de San Francisco (SFO), a continuación esta su información:

Parking Operator
P. O. Box 280567
San Francisco, CA 94128
Teléfono: (650) 821-7903
<http://www.flysfo.com/flysfocontactus/main>

- **Envié mi reclamo a FasTrak®, pero no he recibido respuesta todavía. ¿Qué debo hacer?**

Si usted envió un protesta por un cargo de estacionamiento al Centro de Atención al Cliente de FasTrak®, este fue reenviado al aeropuerto de San Francisco (SFO) por el Centro de Atención al Cliente. Comuníquese con el aeropuerto de San Francisco directamente para obtener información con respecto a su protesta:

Parking Operator
P. O. Box 280567
San Francisco, CA 94128
Teléfono: (650) 821-7903
<http://www.flysfo.com/flysfocontactus/main>

Vehículos de Alquiler

- **¿Qué son Pass24[®], eToll[®], TollPass[®], y PlatePass[®]?**

Cada uno de estos cuatro programas es un sistema electrónico de pago de peajes que permite utilizar los carriles FasTrak[®] en los puentes del Área de la Bahía a ciertos clientes de vehículos de alquiler. Estos sistemas le permiten conducir sin parar a través de la caseta de cobro en cualquier carril que tenga el logotipo de FasTrak[®]. Cuando alquila un vehículo de una agencia participante, estos sistemas individuales cobran el peaje más una cuota de servicio según lo acordado en su contrato de alquiler. No todas las agencias de alquiler de autos participan en uno de los programas Pass24[®], eToll[®], TollPass[®], o PlatePass[®]. No debe de usar los carriles designados para viajes compartidos o *carpool* a menos que tenga el número necesario de pasajeros.

Para obtener una lista de agencias de alquiler de autos participantes y para obtener más información sobre el programa Pass24[®], visite la página www.rentatoll.com o llame al (877) 509-9506.

Para obtener una lista de agencias de alquiler de autos participantes y para obtener más información sobre los programas eToll[®] o TollPass[®], visite la página www.htallc.com o llame al (800) 482-0159.

Para obtener una lista de agencias de alquiler de autos participantes y para obtener más información sobre el programa PlatePass[®], visite la página www.platepass.com o llame al (877) 441-4300.

- **¿Cómo funcionan estos programas de peaje?**

Si usted alquila un vehículo en una de las agencias participantes de alquiler de autos bajo cualquiera de estos programas y se inscribió en el sistema, sólo tiene que conducir por el carril de FasTrak[®] sin parar y sus peajes se cobrarán electrónicamente. La agencia de alquiler también cobrará sus cargos de servicio, según lo acordado en su contrato de alquiler. Nota: No puede utilizar estos programas para pagar el peaje en los Carriles Express del Área de la Bahía (Bay Area Express Lanes). Para pagar sus cuotas en los Carriles Express, debe contar con un dispositivo electrónico de FasTrak[®] en su vehículo de alquiler.

- **Si tengo una cuenta de FasTrak[®], ¿puedo usar mi dispositivo electrónico en un auto de alquiler que está en uno de estos programas de cobro electrónico de peajes para autos de alquiler?**

Sí. Usted puede utilizar su dispositivo electrónico de FasTrak[®] en un auto de alquiler, y el programa no se activará. Si el dispositivo no está colocado correctamente en el parabrisas del auto de alquiler, es posible que el sistema no lo logre leer el dispositivo cuando cruce la caseta de cobro. Si esto ocurre, tendrá que comunicarse con el programa correspondiente para que le cobren el peaje únicamente mediante el programa en el cual usted está inscrito y para que le anulen las multas y otros cargos.

- **¿Qué pasa si no me inscribí en el programa Pass24®, eToll®, TollPass®, o PlatePass® y accidentalmente crucé en un carril de FasTrak® en mi auto de alquiler?**

Si no está inscrito en ninguno de estos programas al alquilar su vehículo, se tendrá que responsabilizar del aviso de infracción, el cual incluirá el peaje más las multas y otros cargos. Se le enviará un aviso de infracción a la dirección en los archivos de la agencia de alquiler de autos. Haga [clic aquí](#) para ver las multas y recargos por infracción.

Carriles Express del Área de la Bahía (*Bay Area Express Lanes*)

- **¿Qué son los Carriles Express del Condado de Alameda?**

Como parte de un plan a largo plazo para mejorar el flujo de tráfico en las autopistas interestatales 680 y 580, la Agencia de Administración del Congestionamiento del Condado de Alameda (*Alameda County Congestion Management Agency*) está convirtiendo algunos carriles existentes para viajes compartidos o *carpool* a Carriles Express — a veces llamados carriles de cuota para vehículos de dos o más pasajeros (*High Occupancy Toll Lanes o HOT Lanes*). Los viajes compartidos o *carpools* podrán seguir utilizando los carriles sin costo, mientras que los conductores que viajan solos podrán utilizar los carriles pagando una cuota que variará en función del nivel de congestión en los Carriles Express. La cuota variable pondrá el exceso de capacidad a disposición de los automovilistas que pagan a la vez que garantiza un tiempo de viaje razonable para todos los usuarios de los carriles.

- **¿Dónde está el proyecto de Carriles Express del Condado de Alameda?**

El proyecto de Carriles Express de la autopista 680 está ubicado en un tramo de 14 millas rumbo al sur, entre la carretera 84 al norte y la autopista 237 al sur. Aproximadamente el 80% del proyecto está ubicado en el condado de Alameda, y el resto en el condado de Santa Clara.

El proyecto de Carriles Express de autopista 580 está ubicado en un tramo de 12 millas desde un punto justo al oeste del paso a desnivel de Hacienda Drive hasta un punto justo al este del paso subterráneo de Greenville Road en el condado de Alameda.

- **¿Cómo funcionarán los Carriles Express?**

Los nuevos carriles Express operarán de la siguiente manera:

- Los conductores que viajan solos y que quieren un viaje más confiable rumbo al sur sobre la autopista 680 y rumbo al este por la autopista 580 deben obtener y instalar un dispositivo electrónico de FasTrak[®] en el parabrisas de su vehículo. Se les cobrará el peaje cada vez que decidan utilizar el Carril Express. Los viajes compartidos o *carpools* con dos o más pasajeros, las motocicletas, los autobuses de transporte público y los vehículos híbridos que califican seguirán utilizando el carril sin costo alguno.
- Los carriles existentes para viajes compartidos o *carpool* han sido convertidos en Carriles Express con nuevas líneas en el pavimento, puntos específicos de entrada y salida, señalización electrónica elevada, y un sistema de cobro electrónico de peaje de FasTrak[®]. Los nuevos Carriles Express están separados de los carriles de uso general por líneas triples, excepto en los puntos de entrada y salida.

La operación es totalmente electrónica. No hay casetas de cobro o barreras de tráfico, así que los clientes no tienen que disminuir la velocidad o detenerse para pagar una cuota.

Los conductores que cuenten con un dispositivo de FasTrak[®] pueden entrar en los

Carriles Express en los lugares designados. Una señal electrónica ubicada en la parte superior del carril muestra la tarifa actual que se está cobrando. Las tarifas de peaje variarán en función de los niveles de tráfico al momento que transita por los Carriles Express, para así asegurar la fluidez del tráfico en los carriles.

- **¿Dónde puedo encontrar más información sobre los Carriles Express en el Área de la Bahía?**

Para obtener más información acerca de los Carriles Express en el condado de Alameda, visite la página www.680expresslane.org/Home.asp.