

PEAJES	
Causales de reclamaciones	Requerimientos
Activación Cuenta fp	* Estar a Paz y Salvo: adjuntar recibo de consignación de ser el caso
Activar o inactivar TAG	* Placa del vehículo * ID Facial Dispositivo electrónico TAG * Motivo de la Activación y/o inactivación * Diligenciar y adjuntar el formato actualización de datos (cargado en el portal web FP)
Actualización de datos	* Para cambio Representate Legal de la empresa adjuntar la Cámara de Comercio vigente (vigencia 30 días)
Cobro errado en categoría del vehículo	* Placa * Peaje * Número de carril * Fecha y hora exacta del paso
Cobro errado vehículo tarifa especial	* Placa * Peaje * Número de carril * Fecha y hora exacta del paso * Nombre de la concesión
Cobro no reconocido	* Peaje * Fecha y hora * Relato de lo sucedido
Cuenta fp: crear, cancelar, inactivar	* Número cuenta FP inicial * Motivo por el cuál requieres la creación de otra cuenta
Datos errados en el contrato fp empresas	* Adjuntar Cámara de Comercio vigente (vigencia 30 días)
Devolución de dinero a cuenta bancaria	* Certificación Bancaria menor a 30 días, del titular de la cuenta FacilPass (Prepago) * Detalle movimiento de cuenta
Diferencia entre extracto y reporte fp	* Indicar la fecha y el valor de diferencia * Extracto Bancario
Diferencia factura y reporte fp	* Detalle movimiento de cuenta * Indicar la fecha y el valor de diferencia * Adjuntar factura
Doble cobro por peaje	* Nombre de la concesión * Peaje * Fecha y hora * Relato de lo sucedido * Placa * Tiquete pago en efectivo (si aplica)
En el peaje aparece error con el TAG	* Placa * Peaje * Número de carril * Fecha y hora exacta del paso
En el peaje aparece que no tengo saldo	* Placa * Peaje * Número de carril * Fecha y hora exacta del paso * Copia de la Consignación
Envío soporte pago de cartera	* Validar si el Usuario desea continuar con el servicio y confirmar la modalidad de pago que elegirá si es el caso
Error al descargar reporte fp	* Nombre del reporte que solicita necesitas * Fechas específicas
Error en el saldo de la cuenta	* Relato de lo sucedido
Error ingreso plataforma, falla recarga	* Colocar fecha y hora aproximada del incidente * Adjuntar pantallazo del error generado * Documentos legibles a cargar o relación de vehículos
Falla cargue de doc. plataforma	* Soportar la razón del problema del cargue de documentos * Evidencia de la falla en el portal web FP

No estoy recibiendo notificaciones de fp	<ul style="list-style-type: none"> * Nombre de la notificación esperada o no recibida * Fecha del último correo enviado por parte de FP * Placa del vehículo
No he recibido mi TAG	<ul style="list-style-type: none"> * Validación telefónica de la dirección del Usuario (Torre, Apartamento, Manzana, Conjunto, Casa, Negocio)
No pude registrarme en fp	<ul style="list-style-type: none"> * Colocar fecha y hora aproximada del incidente * Adjuntar pantallazo del error generado
No recibí la factura del TAG	<ul style="list-style-type: none"> * Placa del vehículo * Fecha o mes del cobro efectuado
No recibí la factura fp	<ul style="list-style-type: none"> * Mes de la factura que se necesita * Nombre de la concesión
Queja por servicio prestado en peaje	<ul style="list-style-type: none"> * Peaje * Fecha y hora de la novedad * Relato de lo sucedido * Colocar número de la cuenta FacilPass
Recarga automática pospago no se refleja	<ul style="list-style-type: none"> * Adjuntar pantallazo con configuración de recarga programada, la cual encuentran en la opción: Programación * Entidad Bancaria en la cual se realizó la asignación de recursos
Recargas o asignaciones no reflejadas	<ul style="list-style-type: none"> * Fecha de la asignación de recursos * Valor de la asignación de recursos * Placa del vehículo
Reposición de TAG	<ul style="list-style-type: none"> * ID Facial Dispositivo TAG (anterior y actual a activar en caso de que se presente un cambio de Dispositivo TAG por Inventario) * Nombre Entidad Bancaria Grupo Aval * Sucursal u Oficina * Ciudad
Servicio prestado por Bancos Aval - fp	<ul style="list-style-type: none"> * Fecha y hora de la novedad * Formato habilitación cuenta pospago (si aplica) * Cantidad de Dispositivos TAG
Solicitar TAG (para empresas)	<ul style="list-style-type: none"> * Adjuntar solicitud del Usuario Principal y/o los Perfiles del BOS con la opción de Cobro de los Dispositivos TAG * Seleccionar la opción de pago: Consignación o Débito de la * Relacionar qué documentos necesitas de facilPass
Solicitud documentos fp	<ul style="list-style-type: none"> * Motivo de la solicitud * Placa
TAG no funciona en ningún peaje	<ul style="list-style-type: none"> * ID Facial Dispositivo TAG * Adjuntar fotografía frontal del vehículo (Para visualizar la ubicación del Dispositivo TAG)
Vehículos: reg., consulta, traslado...	<ul style="list-style-type: none"> * Adjuntar tarjeta de propiedad o relación de vehículos, cargados al portal web FP * Placa del vehículo
Vincular o desvincular TAG	<ul style="list-style-type: none"> * ID Facial Dispositivo TAG (anterior y actual a activar en caso de que se presente un cambio de Dispositivo TAG por Inventario)
PARQUEADEROS	
Desvinculación servicio fp parqueaderos	<ul style="list-style-type: none"> * Placa del vehículo * Número de cuenta FacilPass * Indicar la fecha y el valor de diferencia
Diferencia: factura, reporte, saldos	<ul style="list-style-type: none"> * Placa del vehículo * Detalle del movimiento de la cuenta
Doble cobro por parqueadero	<ul style="list-style-type: none"> * Soporte del doble pago * Placa del vehículo * Soporte del mensaje de fp
No pude utilizar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> * Placa del vehículo * Nombre del parqueadero * Fecha y hora aproximada