



# EL PEAJE PARA CAMIONES EN ALEMANIA

## INFORMACIONES PARA EL USUARIO



Versión actualizada  
2019

Por encargo de



Bundesamt  
für Güterverkehr

[www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de)

---

## Estimado lector o lectora:

Toll Collect GmbH pone en funcionamiento el sistema de peaje de camiones por satélite en Alemania. Como empresa privada que trabaja por encargo del Ministerio Federal de Transporte e Infraestructura Digital (BMVI), Toll Collect se hace cargo de todos los detalles del cobro y la facturación del peaje. Toll Collect comunica diariamente los ingresos del peaje a la tesorería federal alemana.

La obligación de pago del peaje se aplica a todos aquellos vehículos de motor y conjuntos de vehículos nacionales y extranjeros a partir de un peso máximo total de 7,5 toneladas en autopistas, incluidas las estaciones de servicio y las áreas de descanso, y en todas las carreteras nacionales, incluidas las áreas urbanas, en un total de casi 51 000 kilómetros de tramos sujetos al pago del peaje.

Para aplicar peajes a una red de infraestructuras de estas dimensiones, la mejor opción es un sistema de peaje basado en satélite. En concreto, la recaudación automática de peajes con equipos (OBU) ofrece claras ventajas a los clientes, ya que el conductor puede cambiar su ruta en cualquier momento, por ejemplo. Este sistema ofrece una gran flexibilidad, lo que se traduce en ahorro de tiempo y dinero para las empresas de transporte y logística en su día a día.

Pero Toll Collect también ofrece a los clientes opciones prácticas y sencillas para el registro sin OBU: la app gratuita, el sencillo registro online y las modernas terminales de cobro de peaje permiten pagar de forma rápida y sin complicaciones.

Además, el sistema Toll Collect se ha concebido a nivel técnico para que sea compatible con otros sistemas de peaje. Junto con ASFINAG, la sociedad concesionaria austriaca de peaje de carreteras, desde 2011 se ofrece el servicio TOLL2GO. Gracias a TOLL2GO, ahora en Austria también se puede cobrar el peaje de vehículos a partir de 7,5 toneladas con el equipo de Toll Collect instalado en el camión.

Este folleto contiene toda la información relevante sobre los peajes para camiones en Alemania, desde la inscripción y los métodos de pago, hasta una lista detallada del peaje.

Le deseamos un buen viaje.

El equipo de Toll Collect

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>1 Resumen</b> .....	4
<b>2 Obligación de pago del peaje</b> .....	6
2.1 Vehículos sujetos al pago del peaje .....	6
2.2 Red de carreteras con peaje obligatorio .....	7
2.3 Ausencia y exención de peaje .....	7
2.4 Competencias .....	9
2.4.1 Competencias de Toll Collect .....	9
2.4.2 Competencia de control y procedimiento de imposición de una sanción económica: Oficina federal de transporte de mercancías (BAG) .....	10
2.4.3 Competencia sobre la red de carreteras con peaje obligatorio: Instituto Federal de Investigación Vial (BAST) .....	10
<b>3 Inscripción</b> .....	11
<b>4 Tipos de registro</b> .....	13
4.1 Registro automático a través del equipo del vehículo .....	13
4.1.1 Funcionamiento del equipo del vehículo .....	14
4.1.2 Instalación del equipo del vehículo .....	15
4.2 Registro manual .....	16
4.2.1 Registro a través de la app .....	17
4.2.2 Registro online .....	17
4.2.3 Registro manual en el terminal de cobro de peaje .....	18
4.2.4 Cancelaciones y cambios en el procedimiento de registro manual .....	19
4.2.5 Reclamaciones de reembolso .....	19
<b>5 Importe de peaje</b> .....	20
<b>6 Formas de pago</b> .....	24
6.1 Formas de pago para clientes inscritos .....	25
6.1.1 Cobro a través de la cuenta de depósito (transferencia previa) .....	25
6.1.2 Régimen de adeudos directos en servicio de cuenta de depósito (adeudo directo de empresa SEPA).....	25
6.1.3 Otras formas de pago .....	25
6.2 Formas de pago para clientes no inscritos/clientes no inscritos con cuenta de registro .....	26
6.2.1 Efectivo .....	26
6.2.2 paysafecard .....	26
6.2.3 Tarjetas de carburante y de crédito .....	27
<b>7 Facturación para los clientes inscritos</b> .....	28
7.1 Lista detallada del peaje periódica .....	28
7.2 Lista detallada especial .....	29
7.3 Reclamación de la lista detallada del peaje .....	29
7.4 Servicios complementarios relacionados con el peaje .....	29
<b>8 Controles</b> .....	30
8.1 Controles automáticos .....	31
8.2 Controles fijos .....	32
8.3 Controles móviles .....	32
8.4 Controles de empresas .....	32
8.5 Consecuencias de las infracciones de peaje .....	33
<b>9 Protección de datos</b> .....	34
<b>10 Servicio y contacto</b> .....	36

# 1

## RESUMEN

La obligación de pago del peaje en Alemania se aplica a todos aquellos vehículos de motor y conjuntos de vehículos nacionales y extranjeros a partir de un peso máximo total de 7,5 toneladas en autopistas, incluidas las estaciones de servicio y las áreas de descanso, y en todas las carreteras nacionales, incluidas las áreas urbanas.

El sistema de peaje de Toll Collect ofrece dos posibilidades de cobro de peaje:

- de forma automática durante el trayecto a través de un equipo (OBU) o
- de forma manual antes de iniciar el viaje a través de la app, de internet o en un terminal de peaje.

La única condición que exigimos para el cobro de peaje automático con un OBU es inscribir a la empresa de transportes y a sus vehículos sujetos al pago del peaje en el portal del cliente de Toll Collect. A continuación, se instalan los equipos en el taller de un centro de asistencia técnica. Los clientes inscritos pagan el peaje con su tarjeta de crédito o tarjeta de carburante, transfieren por adelantado una cantidad de dinero a su cuenta de depósito de Toll Collect o cargan su cuenta de depósito directamente mediante adeudos de empresa SEPA (régimen de adeudos directos en servicio de cuenta de depósito).

Para el cobro del peaje manual, Toll Collect ofrece modernas vías de registro con una interfaz de usuario unificada. El registro y la anulación pueden realizarse cómodamente desde la app, a través de internet o en un terminal de peaje. Los clientes podrán usar cualquier vía de registro manual disponible sin tener que inscribirse previamente en Toll Collect. Antes de iniciar el viaje, los clientes pagan el peaje de los tramos sujetos al pago del peaje con el medio de pago indicado (se aplica solo a los clientes inscritos y a los clientes con cuenta de registro), con tarjeta de crédito y tarjeta de carburante, dinero en efectivo o paysafecard. En caso de dudas acerca de las formas de pago y del sistema de peaje en general, puede consultar al servicio de atención al cliente de Toll Collect.

*Fundamentos legales para el cobro de peaje en función del trayecto*

- *Ley alemana de peaje en carreteras nacionales (BFStrMG) de 12 de julio de 2011 (Boletín Oficial Federal I, pág. 1378), modificada por última vez por el artículo 1 de la Ley de 4 de diciembre de 2018 (Boletín Oficial Federal I, pág. 2251)*
- *Reglamento para el cobro, la certificación del pago reglamentario y el reembolso del peaje (Reglamento del peaje de camiones, LKW-MautV) del 25 de junio de 2018 (Boletín Oficial Federal I pág. 1156), modificado por última vez mediante el artículo 1 del Cambio del reglamento del peaje de camiones del 19 de diciembre de 2018 (Boletín Oficial Federal I pág. 2700)*
- *Reglamento sobre la delegación de competencias para decretar disposiciones legales en la oficina federal de transporte de mercancías (Reglamento de delegación para la oficina federal de transporte de mercancías, BAGÜV) de 14 de enero de 2016 (BANz AT 26.01.2016 V1), modificado por el artículo 1 del Reglamento de 11 de julio de 2018 (BANz AT 30.07.2018 V1)*
- *Reglamento para el establecimiento de intersecciones de peaje diferentes en carreteras nacionales (Reglamento sobre las intersecciones de peaje en las carreteras nacionales, BStrMKnotV) de 31 de julio de 2018 (BANz AT 17.08.2018 V1)*

*Puede consultar las versiones actuales de los fundamentos legales en [www.gesetze-im-internet.de](http://www.gesetze-im-internet.de).*



# 2

## OBLIGACIÓN DE PAGO DEL PEAJE

El Instituto Federal de Investigación Vial (BASt) publica la red actual de carreteras sujetas al pago del peaje en internet. En [www.mauttabelle.de](http://www.mauttabelle.de) encontrará una lista con todas las autopistas y carreteras nacionales sujetas al pago del peaje.

### 2.1 Vehículos sujetos al pago del peaje

Están sujetos al pago del peaje todos los vehículos o combinaciones de vehículos con una peso máximo total de al menos 7,5 toneladas, que

- estén destinados al transporte de mercancías profesionales (primera alternativa) o
- se usen para tal propósito (segunda alternativa).



Para justificar la obligación de pago del peaje basta con cumplir una de las dos alternativas citadas en el artículo 1, apartado 1, punto 1, frase segunda de la Ley alemana de peaje en carreteras nacionales (BFStrMG).

Los vehículos que están destinados al transporte de mercancías profesionales (primera alternativa) están sujetos al pago del peaje con independencia de

- si se trata de un viaje privado,
- si realmente se transportan mercancías,
- si el transporte de mercancías se realiza con fines comerciales o personales (transporte interno de la empresa) o
- si el vehículo en cuestión está exento del impuesto de circulación.

Si se usan vehículos de motor o combinaciones de vehículos para el transporte de mercancías por motivos comerciales (transporte a terceros o transporte interno de una empresa), existe obligación de pago del peaje de conformidad con la segunda alternativa.

Todos los clientes deberán pagar un peaje por los tramos sujetos a peaje recorridos con sus vehículos sujetos al pago del peaje, con independencia de su país de origen.

### 2.2 Red de carreteras con peaje obligatorio

La obligación de pago del peaje se aplica a todas las autopistas, incluidas las estaciones de servicio y áreas de descanso, siempre que no formen parte de alguna de las excepciones especificadas más adelante, y a todas las carreteras nacionales. Según la

Ley alemana de peaje en carreteras nacionales (BFStrMG), se consideran autopistas todas las carreteras nacionales formalmente declaradas como autopista.

De conformidad con el artículo 1, apartado 3, puntos 1 a 3 de la Ley alemana de peaje en carreteras nacionales (BFStrMG) se eximen de la obligación de pago del peaje los siguientes tramos de autopista:

- El tramo de la autopista A6 desde la frontera entre Alemania y Francia hasta el punto de acceso Saarbrücken-Fechingen en ambos sentidos de la circulación.
- El tramo de la autopista A5 desde la frontera entre Alemania y Suiza y la frontera entre Alemania y Francia hasta el punto de acceso Müllheim/Neuenburg en ambos sentidos de la circulación.
- Los tramos de autopista para los que se estableció la obligación de pago del peaje de conformidad con el artículo 2 de la Ley alemana de construcción de carreteras de financiación privada de 30 de agosto de 1994 (Boletín Oficial Federal I, pág. 2243) en su versión actualizada.

La red de tramos sujetos al pago del peaje abarca casi 38 000 kilómetros de carreteras nacionales y cerca de 13 000 kilómetros de autopistas.

### 2.3 Ausencia y exención de peaje

De conformidad con Ley alemana de peaje en carreteras nacionales (BFStrMG), hay determinados vehículos y conjuntos de vehículos (de forma simplificada, «vehículos») que no están sujetos al pago del peaje. Se trata, por un lado, de vehículos que

no cumplen los criterios de definición de los vehículos sujetos al pago del peaje (vehículos sin peaje) y, por otro, de vehículos para los que el Estado ha establecido condiciones especiales de exención (vehículos exentos de peaje). La ley es la que determina en todos los casos si un vehículo está o no sujeto al pago del peaje. No se prevé ni se requiere una declaración, previa solicitud, por parte de la oficina federal de transporte de mercancías (BAG) ni de Toll Collect.

Se consideran vehículos excluidos de la definición de vehículo sujeto al pago del peaje (según el artículo 1, párrafo 1 y 2 de la Ley alemana de peaje en carreteras nacionales [BFStrMG]), aquellos vehículos que:

- por su construcción no están destinados al transporte de mercancías (p. ej. máquinas de trabajo automotrices)
- ni se usan para el transporte de mercancías por motivos comerciales o propios (en el sentido del artículo 1 de la Ley alemana de transporte de mercancías [GüKG]).

Solo se puede establecer una ausencia de peaje si se cumplen ambas condiciones.

De forma adicional, según el artículo 1, apartado 2 de la Ley alemana de peaje en carreteras nacionales (BFStrMG), quedan exentos de peaje los siguientes vehículos y conjuntos de vehículos:

- Autobuses,
- vehículos del Ejército, de la Policía, del Servicio de protección civil y contra catástrofes, de los Bomberos y de otros servicios de emergencia, así como vehículos del Estado federal,
- vehículos que se usan exclusivamente para el servicio de mantenimiento y

explotación de las carreteras, incluidas la limpieza de carreteras y el servicio quitanieves,

- vehículos que se usan exclusivamente para el negocio de ferias y de circo,
- vehículos utilizados por una organización sin ánimo de lucro o caritativa para el transporte de ayudas materiales humanitarias destinadas a aliviar una situación precaria,
- vehículos agrícolas o forestales conforme al artículo 2, apartado 1, punto 7 de la Ley alemana de transporte de mercancías, así como los viajes en vacío relacionados con los mismos,
- vehículos eléctricos en virtud del artículo 2, punto 1 de la Ley alemana de electromovilidad en la versión vigente que corresponda,
- vehículos de gas natural en el periodo que va del 1 de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2020. A partir del 1 de enero de 2021, en el caso de los vehículos de gas natural deberán abonarse las tarifas de peaje por los gastos de la infraestructura conforme al artículo 3, apartado 1, punto 1 y por los gastos de contaminación acústica generados conforme al artículo 3, apartado 1, punto 3.

El requisito para quedar exentos del peaje



en las circunstancias especificadas en los puntos del 2 al 4 es que se pueda identificar la finalidad concreta de los vehículos motorizados por su aspecto exterior.

En lo que respecta a los conjuntos de vehículos, en todos los casos de los puntos 1 al 8 se aplica que el vehículo motorizado es determinante para la exención del peaje del conjunto.

Toll Collect ofrece la posibilidad de inscribir los vehículos liberados del peaje obligatorio. No obstante, no existe obligación de inscripción, la inscripción es voluntaria. Mediante la inscripción se eliminan controles, declaraciones y prohibiciones innecesarias. La inscripción tendrá una validez de dos años como máximo. Después, podrá prolongarse. Aquellas inscripciones que no se hayan prolongado antes de su fecha límite expirarán automáticamente.

Todos los datos que se indiquen en el formulario de la inscripción de vehículos liberados del peaje obligatorio deben ser verídicos y estar completos. La responsabilidad de la integridad y veracidad de los datos para la inscripción de un vehículo liberado del peaje obligatorio recae sobre el solicitante (principio de autodecla-

ración). La inscripción de los vehículos no implica el reconocimiento jurídico de la exención de pagar peaje por parte de Toll Collect o de la oficina federal de transporte de mercancías (BAG). Las autoridades correspondientes tienen derecho a comprobar la veracidad de los datos en cualquier momento. Para consultar las condiciones, véase el artículo 1, apartados 1 y 2, de la BFStrMG.

## 2.4 Competencias

### 2.4.1 Competencias de Toll Collect

En las normas y leyes relativas a los peajes se especifica de forma detallada qué vehículos deben pagar peajes en qué carreteras, cómo se deben realizar estos cobros y cómo se debe comprobar el cumplimiento de la obligación de pago del peaje. Estas normas y leyes relativas a la obligación de pago del peaje determinan el marco en el que Toll Collect realizará acciones como empresa privada que trabaja por encargo del Ministerio Federal de Transporte e Infraestructura Digital (BMVI). Toll Collect ha establecido el sistema de peaje y se ocupa de su explotación.



Además, se asignan a Toll Collect las siguientes tareas como empresa privada que ejerce funciones públicas:

- la determinación del uso de carreteras sujetas al pago de peajes,
- la comprobación del cobro correcto del peaje,
- el cobro posterior del peaje en casos determinados.

Toll Collect no tiene ninguna influencia sobre la decisión de qué vehículos o carreteras están sujetos a la obligación de pago del peaje, ni sobre los importes de las tarifas de peaje ni las categorías según las emisiones definidas. El Gobierno es el responsable de tomar dichas decisiones.

#### 2.4.2. Competencia de control y procedimiento de imposición de una sanción económica: Oficina federal de transporte de mercancías (BAG)

La oficina federal de transporte de mercancías (BAG) es la responsable de controlar que el cobro del peaje sea correcto y de tratar las infracciones de la obligación de pago del peaje. Si se ha determinado que no se ha cobrado o que se ha

cobrado mal el peaje correspondiente a un vehículo sujeto al pago del peaje por el recorrido de un tramo de carretera sujeto al pago del peaje, se reclamará el pago del peaje del tramo recorrido con posterioridad. Si no es posible determinar de forma fehaciente el tramo recorrido, se exigirá un peaje por defecto equivalente a un tramo de 500 km. En los controles, la BAG retiene los datos requeridos, como la matrícula o las características tarifarias. A continuación se encargará de iniciar un procedimiento de imposición de una sanción económica. Las sanciones económicas pueden llegar a los 20 000 euros.

#### 2.4.3. Competencia sobre la red de carreteras con peaje obligatorio: Instituto Federal de Investigación Vial (BAST)

La competencia sobre la determinación de la red de carreteras sujetas al pago del peaje recae sobre el Instituto Federal de Investigación Vial (BAST). La red de carreteras sujeta al pago del peaje se actualiza mensual o bimensualmente basándose en el sistema de información nacional de carreteras (BISStra), en el que se introducen los datos de los países, por ejemplo, al finalizar nuevos tramos. Las tablas de peaje generadas a partir de estos datos se publican actualizadas en la página web [www.mauttabelle.de](http://www.mauttabelle.de).



## INSCRIPCIÓN

El primer paso para un cobro cómodo de peajes es la inscripción sencilla y rápida de la empresa de transportes y de sus vehículos sujetos al pago del peaje en el portal del cliente de Toll Collect. El portal del cliente es un espacio en línea protegido que está disponible en alemán, inglés, francés y polaco.

Los clientes nuevos crean sus futuros datos de acceso al portal del cliente de Toll Collect durante la inscripción del usuario en el portal. Los clientes que ya estén registrados en Toll Collect y quieran utilizar el portal del cliente pueden solicitar los códigos de activación mediante el formulario de contacto de la página web [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de).



En el portal, los clientes podrán consultar una vista general de los datos actuales de su empresa y su vehículo. Con solo unos clics se pueden inscribir nuevos vehículos y modificar datos de vehículos ya almacenados. La modificación de los datos del vehículo se puede llevar a cabo en la sección «Displaying and changing vehicles» (Mostrar y modificar vehículos). Además de la categoría según las emisiones, el número de ejes y el peso máximo total, también se pueden modificar la matrícula del vehículo y la placa nacional. Una vez realizado el cambio deseado, el cliente recibirá una confirmación por escrito.



El portal del cliente de Toll Collect ofrece numerosas ventajas:

- Rápida inscripción de los vehículos sujetos al pago del peaje: tras la confirmación de la inscripción, los clientes pueden concertar inmediatamente una cita en el taller de un centro de asistencia técnica para instalar el equipo del vehículo.
- Los datos del vehículo ya almacenados se pueden modificar fácilmente y se pueden actualizar en el OBU a través de radiofrecuencia.

- Los vehículos sin equipo pueden darse de baja directamente en el portal, incluidos los vehículos cuyo OBU ya se haya desmontado.
- El cliente puede consultar y modificar en todo momento los datos actuales de cliente y del vehículo.
- Los datos contractuales y la forma de pago actual pueden modificarse.
- Los documentos de facturación actuales, como listas detalladas del peaje, justificantes de viajes individuales, detalles del trayecto y facturas, pueden verse y descargarse.
- El cliente puede consultar trayectos que aún no se han facturado y facturas pendientes.

Otra alternativa a la inscripción en el portal del cliente en los cuatro idiomas principales (alemán, inglés, francés y polaco), es solicitar ayuda para rellenar el formulario de inscripción en alemán al servicio de atención al cliente de Toll Collect o descargarlo de internet en 23 idiomas distintos. Una vez descargados, los documentos deben imprimirse y enviarse firmados y con el sello de la empresa a Toll Collect por correo electrónico, fax o correo postal.

## TIPOS DE REGISTRO

El peaje solo tendrá que pagarse por el uso de carreteras sujetas al pago del peaje. El sistema de cobro de peaje de Toll Collect funciona conforme a este principio. En este contexto, el cliente puede elegir si desea pagar el peaje mediante el registro manual o el registro automático.

### 4.1 Registro automático a través del equipo del vehículo

Una vez inscrita la empresa de transportes y los vehículos sujetos al pago del peaje en Toll Collect, todos los clientes pueden ir al taller de un centro de asistencia técnica para instalar un equipo en su vehículo. El pago y la facturación del peaje a través del equipo del vehículo es la forma de pago de peaje más cómoda y sencilla para las empresas de transporte.





### 4.1.1 Funcionamiento del equipo del vehículo

El OBU se enciende automáticamente al dar el contacto. El conductor tiene la obligación de verificar y, si es preciso, adaptar los datos introducidos (número de ejes, peso máximo total y categoría según las emisiones) antes de cada viaje.



En principio, en el equipo del vehículo (OBU) se guarda de forma permanente el peso máximo total que el dueño indicó al inscribir el vehículo. Si dicho peso cambiara por haber acoplado o desacoplado un remolque, antes de iniciar el viaje habrá que adaptar el peso máximo total en el OBU. Después de un cambio de encendido siempre se visualiza la categoría por peso del último viaje.

El peso de los vehículos se ajusta con incrementos de 1,5 toneladas a partir de las 7,5 toneladas. De esa manera no es posible ajustar una categoría por peso inferior al peso máximo total que está guardado en el equipo del vehículo. Tras iniciar el viaje, la pantalla del OBU muestra de forma permanente la categoría por peso seleccionada:

- <7,5 toneladas
- ≥7,5-11,99 toneladas
- ≥12-18 toneladas
- >18 toneladas

**Modificación importante:** para calcular el peso máximo total de los conjuntos de vehículos a partir del 01/01/2019, a dife-

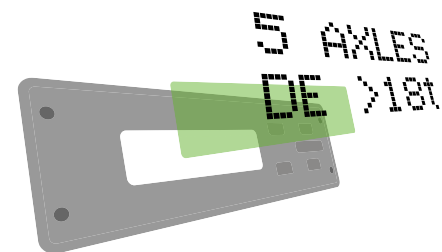
rencia de lo indicado en la Ley alemana de homologación del transporte por carretera (StVZO), se suman los pesos máximos totales de cada uno de los vehículos. En el cálculo ya no se tendrán en cuenta las cargas de apoyo ni las cargas remolcadas.

A continuación, si el peso máximo total es superior a 18 toneladas y la cantidad de ejes difiere del número de ejes personalizado en el OBU, habrá que adaptar el número de ejes actual. Asimismo, puede indicarse el número de ejes en caso de vehículos y conjuntos de vehículos con un peso máximo total de hasta 18 toneladas. Además, el conductor puede indicar de manera opcional un centro de costos para facilitar la posterior asignación de viajes a encargos concretos dentro de la contabilidad de los costes.

El OBU envía posteriormente las características específicas del vehículo de forma codificada al centro de procesamiento de datos. En el centro de procesamiento de datos de Toll Collect se asignan los datos relativos a la red de carreteras sujetas al

pago del peaje. A continuación, el centro de procesamiento de datos calcula el peaje para los tramos sujetos al pago del peaje basándose en las características tarifarias específicas del vehículo.

Durante el viaje, en la pantalla aparecerá el número de ejes, en qué país se encuentra el camión sujeto al pago del peaje (DE, AT) y su categoría por peso. El LED verde indica al conductor el correcto cobro del peaje. Si ese no fuera el caso, las instrucciones de manejo le ayudarán a encontrar las posibles causas. Las instrucciones de manejo actuales pueden descargarse desde [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de).



El peaje que debe abonarse se asigna al cliente según la matrícula del vehículo, y la empresa de transporte recibe una vez al mes una lista detalla del peaje acumulado.

La información sobre los viajes todavía no deducidos se encuentra en el portal del cliente. Por lo general, en la sección «Non-invoiced journeys» (viajes no facturados) se pueden consultar en un plazo de 48 horas –por lo general, antes– los datos sobre viajes concretos y los correspondientes importes del peaje.

### 4.1.2 Instalación del equipo del vehículo

Para la instalación del equipo del vehículo, el cliente concierta una cita con el taller de un centro de asistencia técnica autorizado por Toll Collect. Estos talleres especialmente seleccionados y formados se encuentran por toda Alemania y por otros países europeos. En [www.toll-collect.de/partner-en](http://www.toll-collect.de/partner-en) encontrará un buscador de ubicaciones. Basta con introducir la calle, el municipio y el código postal para que se muestre el taller del centro de asistencia técnica más cercano.



El OBU se proporciona al cliente de forma gratuita y sigue siendo propiedad de Toll Collect incluso tras su instalación. El cliente asume los costes de la instalación y la labor que esta implica. El tiempo de montaje es de un máximo de cuatro horas por vehículo. En caso de un vehículo nuevo, el tiempo de instalación puede reducirse considerablemente si el cliente solicita que el camión se equipe de fábrica con un mazo de cables y una antena para instalar el OBU.

Además del montaje del equipo del vehículo, la instalación incluye los siguientes pasos:

No sujeto al pago del peaje



- Personalización del OBU in situ por parte del taller del centro de asistencia técnica (transferencia de los datos del vehículo y del cliente).
- Tendido del cable de antena e instalación de la misma.
- Conexión a una señal de velocidad apropiada.
- Conexión de a bordo.
- Instalación del OBU, marcha de prueba e instrucción del cliente.
- Confirmación de la instalación correcta del OBU con un certificado de instalación tanto por parte del cliente como del taller del centro de asistencia técnica.

## 4.2 Registro manual

El registro manual para abonar el peaje ofrece a todos los clientes el acceso adecuado.

Entre las vías de registro se incluyen:

- El registro a través de la app de Toll Collect.
- El registro online, que podrá utilizarse tanto en PC fijos como en dispositivos portátiles, como tablets y smartphones.
- El registro en cerca de 1100 terminales de cobro de peaje situadas en 675 ubicaciones dentro y fuera de Alemania.

La configuración técnica y el diseño son estándares para todos los accesos al proceso de registro manual. Con independencia de la vía a la que recurra el cliente para abonar manualmente el peaje, la interfaz de usuario es idéntica en todas ellas y permite un registro rápido y sencillo. El registro se puede realizar hasta 24 horas antes.

Después de indicar el inicio del viaje, el conductor indica los datos relevantes del vehículo como la matrícula, el número de ejes, la categoría según las emisiones y el peso, y determina el lugar de partida, del trayecto y de destino del viaje introduciendo la dirección, seleccionando los puntos de interés (PDI) o haciendo clic en el mapa (enrutamiento específico por direcciones y vehículos para toda la red de carreteras alemana). A continuación se calcula el peaje para el tramo seleccionado dentro de la red de carreteras sujetas al pago del peaje. El cálculo del tramo se realiza con ayuda de los datos indicados por el conductor y teniendo en cuenta las restricciones de circulación específicas del vehículo, por ejemplo, bloqueos o limitaciones de peso.

El proceso de registro manual ofrece numerosas ventajas a los clientes:

- Los clientes podrán usar cualquier vía de registro manual disponible sin tener que inscribirse previamente en Toll Collect.
- El servicio de enrutamiento específico por direcciones y vehículos para toda la red de carreteras alemana, con selección de los puntos de inicio, trayecto y destino introduciendo la dirección, seleccionando los PDI o haciendo clic en el mapa, ayuda a planificar el recorrido e incluye también tramos no sujetos al pago del peaje.
- El cálculo de tramo se realiza teniendo en cuenta las restricciones de circulación específicas para el vehículo, p. ej. bloqueos o limitaciones de peso.
- Al finalizar el proceso de registro, además del comprobante de registro el cliente recibe instrucciones de navegación, si así lo desea.

- Puede imprimir, descargar y enviar por correo electrónico sin cifrar todos los comprobantes, así como recibir el número del registro por SMS en el móvil.
- Por ejemplo, con el proceso de registro manual también es posible registrar un viaje en línea y cancelarlo sobre la marcha utilizando una app.

Además, el registro manual ofrece un servicio a mayores para los clientes no inscritos: al crear una cuenta de registro, pueden consignar los vehículos con los que suelen registrarse manualmente, los tramos que recorran con frecuencia y hasta tres medios de pago. De este modo, los procesos de registro resultan más eficientes y los clientes ahorran tiempo. El cliente puede administrar y borrar en todo momento los datos facilitados utilizando la app o en el registro online.

### 4.2.1 Registro a través de la app

Para utilizar el nuevo sistema de registro manual de la forma más sencilla, Toll Collect ofrece una app para smartphones y tablets. Esto permite realizar cómodamente los registros en cualquier momento y lugar, incluso desde el propio



vehículo estacionado, con un smartphone o una tablet. La app está disponible en alemán, inglés, francés y polaco.

La app de Toll Collect puede descargarse de forma gratuita desde las tiendas de los principales sistemas operativos (teléfonos de Android, iOS o Windows).

### 4.2.2 Registro online

El registro a través de internet puede realizarse con independencia de la clase de cliente (inscrito o no) desde cualquier dispositivo con acceso a internet (por ejemplo, PC, smartphone o tablet), tanto fijo como portátil. La aplicación es compatible con los navegadores web más comunes.

El cliente accede a la página de inicio del registro online desde «Book a route» (Registrar tramo), a través de [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de). Aquí, el registro también está disponible en alemán, inglés, francés y polaco. No se requiere un software especial para ello.

Los clientes inscritos pueden utilizar sus datos de acceso al portal del cliente de Toll Collect para el registro online. De este modo, los datos guardados en el portal del cliente –por ejemplo los relativos a vehículos– estarán disponibles rápidamente para el registro manual, y el pago se realiza mediante la forma de pago acordada. Los clientes no inscritos se registran utilizando una cuenta ya creada o, sencillamente, sin iniciar sesión previamente en línea.

### 4.2.3 Registro manual en el terminal de cobro de peaje

Todos los clientes, estén inscritos o no, pueden registrarse manualmente en un terminal de peaje. Estos cuentan con la inscripción «Toll Collect».



Tanto en Alemania como en el territorio extranjero próximo a la frontera, hay cerca de 1100 modernos terminales de peaje (interiores y exteriores) situados en grandes gasolineras y en estaciones de servicio y áreas de descanso para el registro.

Los clientes inscritos utilizarán sus datos de acceso al portal del cliente de Toll Collect en los terminales. Así, podrán utilizarse para el registro manual todos los vehículos y medios de pago inscritos en el portal del cliente.

El proceso de registro se parece a la compra de un billete. El terminal se maneja a través de una pantalla táctil y de un teclado PIN.

Además de imprimir los comprobantes (entre otros, el comprobante de registro y las indicaciones de navegación), el clien-

te también puede enviar todos los comprobantes por correo electrónico sin cifrar desde un terminal de peaje.

El pago en efectivo es posible en hasta 800 terminales de peaje y se realiza directamente al arrendador de la ubicación del peaje en euros o en la divisa allí aceptada. Además, todos los terminales permitirán el pago sin efectivo con una tarjeta de crédito o una tarjeta de carburante aceptada, así como mediante paysafecard. Los clientes inscritos pagan con los medios de pago indicados.

Con el buscador de ubicaciones de [www.toll-collect.de/terminal-en](http://www.toll-collect.de/terminal-en), los clientes también pueden encontrar áreas de peaje y socios de asistencia técnica durante el trayecto. Tan solo hay que introducir datos como la calle, el municipio y el código postal para que se muestre el área de peaje más cercana.

Y aun es más sencillo cuando la detección de la ubicación está activada en el teléfono o la tablet: en ese caso, en la pantalla aparece automáticamente la ubicación del terminal de cobro de peaje más cercano.

La búsqueda online móvil se ha optimizado para los sistemas operativos iOS y Android y para los navegadores Chrome y Firefox. Por supuesto, esta búsqueda también se puede realizar desde un PC accediendo a [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de).

### 4.2.4 Cancelaciones y cambios en el procedimiento de registro manual

Los tramos de peaje se pueden cancelar si no se ha recorrido la totalidad del tramo registrado y el momento de cancelación es anterior al fin del periodo de validez para el tramo registrado. Si es preciso modificar el recorrido del tramo registrado, este debe cancelarse y, a continuación, registrarse el tramo nuevo.

Con el procedimiento manual, el cliente puede recurrir a cualquier vía de registro para la cancelación, con independencia del modo utilizado originalmente. Si el cliente se ha registrado, por ejemplo, en un terminal de peaje, puede proceder a la cancelación o al cambio a través del registro online o de la app.

El importe que debe devolverse se reembolsará al cliente tras la cancelación, en principio, recurriendo al medio de pago originalmente empleado. En caso de pago en efectivo del registro por adelantado, se requiere una «Solicitud de reembolso por cancelación». El importe se transferirá de inmediato a la cuenta bancaria indicada.

Se aplica una tasa a los cambios y cancelaciones. Quedan excluidas las cancelaciones realizadas en los 15 minutos posteriores al registro, salvo que el periodo de validez no haya comenzado en el momento de la cancelación. Para el resto de cancelaciones, se aplicará una tasa por valor de 3 euros. No es posible proceder a una cancelación cuando el importe que deba reembolsarse sea menor o igual a la tasa de cancelación de 3 euros.

Una vez transcurrido el periodo de validez del comprobante de registro ya no será posible cancelar un viaje en Toll Collect.

### 4.2.5 Reclamaciones de reembolso

El cliente puede reclamar ante la oficina federal de transporte de mercancías (BAG) que se le reembolse el peaje abonado tras prescribir el periodo de validez del registro. Para ello, deberá demostrar que no fue posible hacerlo previamente por motivos factibles. Dicha reclamación deberá realizarse en un plazo de dos meses tras finalizar el periodo de validez del comprobante de registro. En [www.bag.bund.de](http://www.bag.bund.de) se puede acceder al formulario correspondiente, el cual también puede solicitarse en la siguiente dirección:

Bundesamt für Güterverkehr (BAG)  
Werderstraße 34  
50672 Köln  
Alemania

Se aplica una tasa al proceso de reembolso de la BAG. La tasa de tramitación es de 20 euros.



# 5

## IMPORTE DE PEAJE

El peaje se calcula a partir del tramo sujeto al pago del peaje que haya recorrido el vehículo y la tarifa de peaje en céntimos por kilómetro, que incluye un porcentaje correspondiente a los gastos de infraestructura y a los costes de contaminación atmosférica y acústica generados.

El porcentaje de la tarifa de peaje de los gastos por la infraestructura depende de la categoría por ejes y por peso, el porcentaje de la tarifa de peaje por la conta-

minación atmosférica generada se rige por la categoría según las emisiones. En función de este dato, los vehículos se clasifican en seis categorías según la categoría según las emisiones: A, B, C, D, E y F. Corresponde al cliente la responsabilidad de indicar la categoría según las emisiones del vehículo, y tiene la obligación de señalar correctamente todos los datos relevantes para el peaje en virtud del principio de autodeclaración. El porcentaje de tarifa de peaje por la contamina-

ción acústica es el mismo para todos los vehículos.

En el caso de aquellos vehículos que no pertenezcan a ninguna categoría según las emisiones o que pertenezcan a la categoría según las emisiones S1, se aplicarán las tarifas de peaje de la categoría F; en el caso de aquellos vehículos que pertenezcan a la categoría según las emisiones S2, se aplicará la categoría E. Los vehículos de la categoría según las emisiones S3 corresponden a la categoría D. Los vehículos de la categoría según las emisiones S2 con un sistema de reducción de partículas de los PMK\* 1, 2, 3 o 4 corresponden al tramo de peaje más económico de la categoría D. Los vehículos de las categorías según las emisiones S4 y S3 que dispongan de PMK\* 2, 3 o 4 corresponden a los tramos de la categoría C. Los vehículos de la categoría según las emisiones S5 y de la clase EEV 1 corresponden a los

tramos de la categoría B, mientras que los vehículos de la categoría según las emisiones S6 corresponden a los tramos de la categoría A.

### Determinar la categoría según las emisiones de un vehículo sujeto al pago del peaje

En el caso de los camiones autorizados a circular en Alemania con documentación del vehículo unitaria para la UE, es posible determinar la categoría según las emisiones a partir del texto del punto 14 o del código de clasificación 14.1. Encontrará más información sobre las categorías particulares según las emisiones en el «Guide for determining emissions classes» (Manual para determinar las categorías según las emisiones) en la página [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de).



### Categoría según las emisiones conforme a la Ley alemana de peaje en carreteras nacionales (BFStrMG)

	Categoría A	Categoría B		Categoría C	Categoría D	Categoría E	Categoría F
<b>Categoría según las emisiones</b>	S6	EEV 1	Euro 5	S4, S3 con PMK 2*	S3, S2 con PMK 1*	S2	S1, sin categoría según las emisiones
<b>Categoría según las emisiones europea</b>	Euro 6	EEV 1	Euro 5	Euro 4, Euro 3 + PMK 2*	Euro 3, Euro 2 + PMK 1*	Euro 2	Euro 1, Euro 0
<b>Categoría según las emisiones para peaje**</b>	07	06	05	04	03	02	01

\* Las clases de reducción de partículas (PMK) son estándares de modificación retroactiva destinados a reducir la emisión de partículas contaminantes. Para la categoría D se requiere un PMK 1 o superior; para la categoría C se requiere un PMK 2 o superior.

\*\* La categoría según las emisiones para peaje se indica en la información de las tarifas del justificante de viajes individuales y de los detalles del trayecto.

Tabla de tarifas de peaje por kilómetro a partir del 01/01/2019

1		+	2		+	3		=	4
Categoría según las emisiones	Proporción de la tarifa de peaje * para costes externos Contaminación del aire		Proporción de la tarifa de peaje * para costes externos Contaminación acústica		Categoría por ejes y por peso	Proporción de la tarifa de peaje * para infraestructura			Tarifa de peaje *
Euro 6	1,1		0,2		7,5-11,99 t	8,0			9,3
					12-18 t	11,5		12,8	
					>18 t hasta 3 ejes	16,0		17,3	
					>18 t a partir de 4 ejes	17,4		18,7	
Euro 5, EEV 1	2,2		0,2		7,5-11,99 t	8,0			10,4
					12-18 t	11,5		13,9	
					>18 t hasta 3 ejes	16,0		18,4	
					>18 t a partir de 4 ejes	17,4		19,8	
Euro 4, Euro 3 + PMK 2**	3,2		0,2		7,5-11,99 t	8,0			11,4
					12-18 t	11,5		14,9	
					>18 t hasta 3 ejes	16,0		19,4	
					>18 t a partir de 4 ejes	17,4		20,8	
Euro 3, Euro 2 + PMK 1**	6,4		0,2		7,5-11,99 t	8,0			14,6
					12-18 t	11,5		18,1	
					>18 t hasta 3 ejes	16,0		22,6	
					>18 t a partir de 4 ejes	17,4		24,0	
Euro 2	7,4		0,2		7,5-11,99 t	8,0			15,6
					12-18 t	11,5		19,1	
					>18 t hasta 3 ejes	16,0		23,6	
					>18 t a partir de 4 ejes	17,4		25,0	
Euro 1, Euro 0	8,5		0,2		7,5-11,99 t	8,0			16,7
					12-18 t	11,5		20,2	
					>18 t hasta 3 ejes	16,0		24,7	
					>18 t a partir de 4 ejes	17,4		26,1	

\* Todas las tarifas de peaje y los porcentajes de la tarifa de peaje se indican en céntimos/km

\*\* Las clases de reducción de partículas (PMK) son estándares de modificación retroactiva destinados a reducir la emisión de partículas contaminantes. Para la categoría D se requiere un PMK 1 o superior; para la categoría C se requiere un PMK 2 o superior..

Nota: El eje tándem se considera como dos ejes; el eje tridem se considera como tres ejes. Se tendrán en cuenta los ejes de elevación y carrera independientemente de si un eje de vehículo arranca o se somete a esfuerzos durante el transporte, es decir, si no entra en contacto con la carretera. El usuario sujeto al pago del peaje está obligado a presentar la documentación requerida por la oficina federal de transporte de mercancías (BAG) necesaria para acreditar la validez de todos los hechos relevantes para la recaudación del peaje (artículo 5 de la Ley alemana de peaje en carreteras nacionales [BFStrMG] en combinación con los artículos 6 y 2 del Reglamento del peaje de camiones). En el caso de los camiones autorizados a circular en Alemania con documentación del vehículo unitaria para la UE, es posible determinar la categoría según las emisiones a partir del texto del punto 14 o del código de clasificación 14.1 (artículo 7 del Reglamento del peaje de camiones).

Para aquellos vehículos no autorizados en Alemania se aplicarán reglas de presunción escalonadas, siempre y cuando la categoría según las emisiones no se pueda acreditar de ninguna otra manera, en especial a través de los datos relativos al cumplimiento de determinados requisitos medioambientales establecidos en las autorizaciones de la CEMT (Conferencia Europea de Ministros de Transporte) (artículo 8 del Reglamento del peaje de camiones). El usuario sujeto al pago del peaje corre con las cargas de alegación y las pruebas de los hechos relevantes para la recaudación del peaje. La violación de esta obligación de acreditación se sanciona con una sanción económica.

## TOLL-EasyChange

Para modificar los datos del vehículo en el caso de camiones con OBU, el cliente dispone de TOLL-EasyChange. Después de emitirse por escrito la solicitud de cambio, los datos modificados se transmiten por radiofrecuencia al equipo del vehículo. Con TOLL-EasyChange, además de los datos del vehículo (categoría según las

emisiones, número de ejes, peso máximo total), se podrán modificar la matrícula del vehículo y la placa nacional. De este modo, se ahorran los gastos del taller y los períodos de inactividad.

Los datos del vehículo se pueden modificar cómodamente en el portal del cliente de Toll Collect. La solicitud de modificación en el portal del cliente aparece en la pantalla del dispositivo del equipo tras arrancar por primera vez el OBU brevemente con la visualización «NEW VEHICLE DATA REQUESTED» (NUEVOS DATOS MAESTROS SOLICITADOS). Tras un nuevo cambio de bujías aparece la indicación «VEHICLE DATA UPDATE» (ACTUALIZACIÓN DE DATOS MAESTROS) y se muestran durante unos segundos los datos modificados. Si la modificación se realiza satisfactoriamente en los sistemas de Toll Collect, el cliente recibe una confirmación por escrito. Tan pronto como el OBU disponga de los nuevos datos, los kilómetros recorridos se calculan con las tarifas modificadas.

Hasta que no haya concluido la modificación de sus datos, el cliente deberá cambiar el OBU a «Cobro del peaje manual» y pagar su peaje con uno de los métodos de registro manuales.



# 6

## FORMAS DE PAGO

Se ofrecen las siguientes formas de pago para abonar el peaje:

### Cientes inscritos

- Cobro a través de la cuenta de depósito (transferencia previa)
- Régimen de adeudos directos en servicio de cuenta de depósito (adeudo directo de empresa SEPA)
- Tarjetas de crédito
- Tarjetas de carburante
- Procedimiento de logpay

### Cientes no inscritos / clientes no inscritos con cuenta de registro

- Efectivo
- Paysafecard
- Tarjetas de crédito
- Tarjetas de carburante



### 6.1 Formas de pago para clientes inscritos

Los clientes inscritos en Toll Collect disfrutan de la ventaja de poder abonar el peaje de diversos modos.

#### 6.1.1 Cobro a través de la cuenta de depósito (transferencia previa)

El cliente abona a Toll Collect por anticipado el peaje previsto en su cuenta de depósito. La transferencia debe realizarse a la siguiente cuenta bancaria indicando el número del usuario y la palabra «Maut» como «Concepto»:

Receptor: Toll Collect GmbH  
Banco: Helaba  
IBAN: DE88 3005 0000 0001 6401 19  
BIC/Swift-Code: WELADED

#### Cuando se necesita una tramitación rápida

Al recargar la cuenta de depósito hay que tener en cuenta los tiempos de ejecución habituales de los bancos, que pueden variar de un banco a otro y de un país a otro. Si es necesario realizar este trámite de forma más rápida, el saldo para el peaje puede recargarse el mismo día a través de Paytoll ([www.paytoll.eu](http://www.paytoll.eu)) con tarjeta de crédito.

El saldo se puede consultar al servicio de atención al cliente de Toll Collect por teléfono en todo momento. Dicho saldo puede diferir del real debido a las circunstancias técnicas en el momento de la consulta.

### 6.1.2 Régimen de adeudos directos en servicio de cuenta de depósito (adeudo directo de empresa SEPA)

En este procedimiento, Toll Collect se asegura de que el saldo se recargue a tiempo mediante adeudo directo de empresa SEPA. Cada día, Toll Collect compensa el saldo de cliente en su cuenta de depósito con los tramos recorridos actualmente. Un poco antes de que se agote el saldo, Toll Collect realiza un adeudo en la cuenta bancaria del cliente. El cliente elige si desea recargar la cuenta de depósito para los próximos 14 o 30 días.

Ventajas:

- Sin fianza,
- Sin comprobación de la solvencia, a diferencia de otros métodos de pago,
- No se bloquea el OBU en caso de carecer de saldo,
- El desbloqueo del OBU no es de pago,
- Pago directo del peaje a Toll Collect,
- Información previa sobre el importe y el momento de los adeudos por correo electrónico,
- Cobro por orden de adeudo directo por adelantado para 14 o 30 días.

Podrá obtener más información en [www.toll-collect.de/direct-debit](http://www.toll-collect.de/direct-debit) o directamente del servicio de atención al cliente de Toll Collect.

#### 6.1.3 Otras formas de pago

Asimismo, también es posible abonar el peaje a través de un proveedor de pagos de servicio que garantiza ante Toll Collect

la compensación de los peajes exigibles hasta el límite de disponibilidad acordado.

### Tarjetas de crédito

Al abonar el peaje con tarjeta de crédito, el cliente formaliza en primer lugar un contrato con un proveedor de tarjeta de crédito aceptado por Toll Collect. A continuación, el cliente abona el peaje a Toll Collect través de su contrato de tarjeta de crédito existente con el proveedor.

### Tarjetas de carburante

Para abonar el peaje con una tarjeta de carburante, en primer lugar el cliente debe formalizar un contrato con un proveedor de tarjetas de carburante. A continuación, el cliente abona el peaje a Toll Collect a través del contrato de tarjeta de carburante formalizado con el proveedor.

Pueden consultarse en todo momento las tarjetas de carburante y de crédito que acepta Toll Collect en [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de) o llamando por teléfono al servicio de atención al cliente.

### Procedimiento de logpay

Para abonar el peaje con el procedimiento de logpay, el cliente debe formalizar en primer lugar un contrato con LogPay Financial Services. Posteriormente, el cliente abona el peaje a Toll Collect a través de LogPay Financial Services.

Encontrará más información en las páginas web de los proveedores.

## 6.2 Formas de pago para clientes no inscritos/clientes no inscritos con cuenta de registro

Los clientes no inscritos y los clientes con cuenta de registro pueden recurrir a diversas formas de pago para el registro manual: la app, el registro online o los terminales de peaje.

### 6.2.1 Efectivo

Los clientes podrán abonar el peaje en efectivo en 800 de los cerca de 1100 terminales de peaje en euros o en la divisa aceptada por el arrendador.

### 6.2.2 Paysafecard

En el procedimiento de registro manual, Toll Collect ofrece un medio de pago basado en el principio de prepago. Con él, el cliente podrá abonar su registro utilizando un PC, un smartphone, una tablet, un terminal o la app. El cliente puede adquirir paysafecard en los correspondientes puntos de venta, como gasolineras, oficinas de correos o quioscos. El peaje que corresponda se abonará fácilmente en línea introduciendo el PIN de 16 cifras de la paysafecard. Encontrará más información en [www.paysafecard.de](http://www.paysafecard.de).

### 6.2.3 Tarjetas de carburante y de crédito

También es posible pagar manualmente sin efectivo utilizando tarjetas de carburante y de crédito. Puede consultar en todo momento qué tarjetas acepta Toll Collect accediendo a [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de) o llamando al servicio de atención al cliente.



# FACTURACIÓN PARA LOS CLIENTES INSCRITOS

## 7.1 Lista detallada del peaje periódica

Todos los clientes inscritos reciben una lista detallada del peaje de forma periódica, actualmente una vez al mes. Esta contiene la suma de los peajes incurridos en un período contable con una relación de la proporción de costes externos (por contaminación atmosférica y acústica). En determinadas circunstancias, es posible que una lista detallada del peaje incluya cobros de peaje aún no facturados de períodos contables anteriores.

La lista detallada del peaje se envía a través del portal del cliente de Toll Collect o por correo postal. En cuanto la lista detallada del peaje está disponible en el portal

del cliente, Toll Collect informa al cliente por medio de un correo electrónico. Además, si el cliente lo desea, también puede obtener un justificante de viajes individuales sin coste alguno a través del portal del cliente o por correo postal. El justificante de viajes individuales lista en detalle los viajes sujetos al pago del peaje que se hayan realizado, de modo que puedan comprenderse de forma precisa los importes concretos de los peajes. Dichos detalles de trayecto ofrecen a los clientes la posibilidad de acceder a los números del registro individuales y de obtener un listado detallado de los tramos del viaje y de los costes individuales correspondientes. Solo es posible acceder a los detalles de trayecto a través del portal del cliente de Toll Collect. Encontrará explicaciones sobre la lista de-

tallada del peaje, el justificante de viajes individuales y los detalles de trayecto en la página web [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de).

## 7.2 Lista detallada especial

Además de la lista detallada del peaje pueden elaborarse listas detalladas especiales.

Actualmente hay tres motivos para emitir una lista detallada especial:

- Si la cuenta de depósito alcanza un saldo negativo: la lista lleva la indicación «Sonderaufstellung» («Lista detallada especial»).
- En caso de modificarse la forma de pago: la lista lleva la indicación «Sonderaufstellung nach Zahlwegwechsel» («Lista detallada especial tras cambio de la forma de pago»).
- Al alcanzarse un límite mensual acordado con el proveedor de servicios de pago: la lista lleva la indicación «Sonderaufstellung» («Lista detallada especial»).

La lista detallada especial contiene en los tres casos la misma información que una lista detallada del peaje normal.

## 7.3 Reclamación de la lista detallada del peaje

En caso de consulta sobre la lista detallada del peaje, los clientes pueden dirigirse por escrito o por teléfono al servicio de atención al cliente de Toll Collect. Las reclamaciones se deben presentar por escrito en un plazo de dos meses tras recibirse la lista detallada del peaje. Toll Collect ofrece

un formulario para ello. Se puede descargar en [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de) o solicitarse al servicio de atención al cliente. Transcurrido el plazo de conservación legal, los datos se borran.

## 7.4 Servicios complementarios relacionados con el peaje

Los servicios complementarios relacionados con el peaje son todos los servicios de Toll Collect utilizados durante el período contable, p. ej. duplicados de las listas detalladas del peaje o de justificantes de viajes individuales. Además, las reclamaciones de sustitución por daños, por ejemplo por la pérdida de un OBU, también se incluyen en la factura en concepto de servicios complementarios relacionados con el peaje. Encontrará más información acerca de los servicios adicionales relacionados con el peaje y acerca de los pagos que deban abonarse en la descripción del servicio y la lista de precios, disponibles en [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de).

Los servicios complementarios relacionados con el peaje se contabilizan de forma independiente a la lista detallada del peaje, es decir, que el cliente recibe una factura adicional. Para el envío se utiliza el mismo método que se seleccionó para la lista detallada del peaje. Por lo general, se procede al pago utilizando la forma de pago acordada con el cliente. Una excepción son los cobros a través de la cuenta de depósito. En este caso, se debe transferir el importe a una cuenta independiente que estará indicada en la factura y que no es la propia cuenta de depósito del peaje.





# 8

## CONTROLES

En lo que se refiere a los controles de la obligación de pago del peaje, los deberes se dividen la oficina federal de transporte de mercancías (BAG) y Toll Collect. La oficina federal de transporte de mercancías controla los vehículos en el tráfico fluido, tanto en autopistas como en carreteras nacionales. Además, los empleados de la BAG están autorizados para desviar vehículos sujetos al pago del peaje a aparcamientos cercanos a los puentes de con-

trol para realizar controles in situ. Por otra parte, la BAG puede realizar inspecciones directamente en las empresas de transporte. De forma general, la oficina federal de transporte de mercancías se encarga de incoar y ejecutar los procesos de infracción administrativa.

Toll Collect es responsable de la realización de controles automáticos mediante puentes o columnas de control. Esta

competencia incluye también la recaudación posterior en caso de no pagarse el peaje o de abonarse de forma incorrecta. Los estados federales transfieren a Toll Collect esta responsabilidad pública a modo de préstamo.

Los controles de peaje tienen lugar en horario continuo en toda la red de carreteras sujeta al pago del peaje.

### 8.1 Controles automáticos

Los controles automáticos tienen lugar en todas las autopistas mediante 300 puentes de control, y en las carreteras nacionales mediante cerca de 600 columnas de control. Ambas instalaciones de control funcionan siguiendo un principio similar.



Los puntos y las columnas de control son instalaciones fijas que, en el tráfico fluido, controlan si los vehículos que pasan están sujetos al pago del peaje y si han declarado correctamente los datos del vehículo relevantes para el peaje. Cuando pasa un vehículo, se toman una imagen general, una lateral y una de la matrícula.

Si el vehículo dispone de un OBU, se comprueba si el equipo está preparado para el cobro y si los datos del vehículo se han configurado correctamente. La responsabilidad por la corrección de los datos que deben transmitirse corresponde a la empresa de transporte y al conductor. En el caso de los vehículos sujetos al pago del peaje sin OBU o con OBU desconectado, se utilizará la matrícula para determinar en el centro de procesamiento de datos de Toll Collect si consta un registro válido.

La Ley alemana de peaje en carreteras nacionales (BFStrMG) impone estrictos requisitos a la detección de vehículos en las columnas y puentes de control. Al centro de control se transmiten exclusivamente datos de vehículos sujetos al pago del peaje de los que sospeche que hayan podido incumplir su deber de cooperación (casos de sospecha). En los demás casos, las fotografías y los datos de casos de sospecha se borran en el propio centro de control.

Si existe la sospecha de infracción del peaje, Toll Collect procederá a las consultas necesarias y, si es preciso, el importe correspondiente se recaudará con posterioridad. Toll Collect remite la información relevante penalmente a la BAG. Una vez finalizado el procedimiento, los datos se borran.

Ni los puentes ni las columnas de control realizan controles de carretera generales (por ejemplo, por sobrepasar la velocidad máxima). Estas instalaciones controlan exclusivamente si los vehículos sujetos al pago del peaje han indicado debidamente los datos del vehículo relevantes para el peaje.



## 8.2 Controles fijos

Los equipos de control compuestos por empleados de la oficina federal de transporte de mercancías (BAG) pueden desviar los vehículos que puedan no haber pagado o que hayan pagado un importe incorrecto a aparcamientos cercanos a los puentes de control. Para ello reciben los datos de aquellos vehículos que, durante el control automático, no se hayan identificado claramente como vehículos que han abonado el peaje como es debido. Los empleados de la BAG detienen dichos vehículos, esclarecen in situ lo sucedido sin dilación, realizan recaudaciones de los importes adeudados e incoan procesos de infracción administrativa.



lar a la de los puentes y columnas de control. Los controles se efectúan tanto en el tráfico fluido como desde el vehículo parado. De esa manera, obtienen los datos de aquellos vehículos de los que se sospecha que puedan haber colaborado de manera incorrecta.

En caso de duda, el vehículo se desvía. Si se confirma la sospecha de infracción del peaje, los equipos de control de la BAG recaudan el peaje in situ e incoan el proceso de infracción administrativa.

## 8.3 Controles móviles

Los equipos de controles móviles de la BAG supervisan 24 horas al día que se abonen debidamente los peajes. De este modo se garantizan controles flexibles y completos en toda la red de carreteras sujetas al pago del peaje. Los equipos móviles utilizan vehículos de control que están equipados con una tecnología simi-

## 8.4 Controles de empresas

Los empleados de la BAG realizan controles de empresas aleatorios en todo el

país. Las empresas que deben controlarse se seleccionan siguiendo el principio de la casualidad o debido a una sospecha concreta. Durante los controles de empresas se supervisa, p. ej. recurriendo a documentos de transporte y comprobantes de repostaje, si se ha abonado el peaje debidamente en el pasado.

general del peaje conforme a las normativas relativas a los peajes correspondientes.

La BAG valora los hechos relevantes para la sanción e incoa asimismo un procedimiento de imposición de una sanción económica. Se pueden imponer sanciones económicas por un importe de hasta 20 000 euros.

## 8.5 Consecuencias de las infracciones de peaje

Si no se constata el debido pago del peaje, este se recauda con posterioridad respecto al tramo sujeto al pago del peaje recorrido. En la medida en que no pueda determinarse el tramo exacto, se recaudará con posterioridad el peaje correspondiente a un desplazamiento de 500 kilómetros. Si falta el certificado correspondiente de la categoría según las emisiones, los costes por contaminación atmosférica se calculan según la tarifa máxima. El cliente es libre de decidir si quiere presentar los datos y certificados necesarios más adelante. Deberá llevarlo a cabo a más tardar antes de que concluya el posible procedimiento de oposición, de lo contrario se mantendrá el cálculo



# 9

## PROTECCIÓN DE DATOS

La legislación ofrece una protección de datos global. Las disposiciones más estrictas garantizan un nivel muy elevado de protección de datos relativos al peaje para camiones.

Básicamente son: la asignación obligatoria de los datos recopilados, la eliminación de datos conforme a las estrictas normas de la Ley alemana de peaje en carreteras nacionales (BFStrMG) y la prohibición de la transmisión de datos a

terceros, a excepción de la BAG.

Toll Collect aplica los principios de reducción y ahorro de datos. Con este fin, los ingenieros y los desarrolladores de software colaboran estrechamente con los responsables de la protección de datos.

En el cobro automático del peaje, los importes de los peajes se calculan de manera centralizada en el centro de procesamiento de datos de Toll Collect.

Con este fin, el OBU envía al centro de procesamiento de datos varias veces al día información sobre los viajes de forma codificada con posterioridad. Esta información se procesa a través de los ajustes técnicos indicados con relación a los tramos sujetos al pago del peaje. Después, los tramos sujetos al pago del peaje se asignan a los vehículos. El importe correspondiente del peaje se calcula con los parámetros indicados por el cliente, como la categoría según las emisiones, la categoría por peso y el número de ejes.

Después del procesamiento relativo a los tramos sujetos al pago del peaje, se borra toda la información sobre los viajes.

Dado que estos datos no se guardan en el centro de procesamiento de datos para su procesamiento, no es posible acceder a ellos. Los únicos que tienen acceso al sistema son los administradores responsables del funcionamiento del centro de procesamiento de datos. La estricta gestión de permisos mantiene los datos protegidos frente al acceso de terceros.

Para garantizar el funcionamiento continuo del equipo del vehículo, se envía un mensaje de estado una vez al día que informa del estado del equipo del vehículo.

Si el cliente está registrado en Toll Collect o quiere crear una cuenta de registro, en su primer registro con el procedimiento manual tendrá que aceptar la política de protección de datos, que también guarda las direcciones o tramos que no pertenecen a los trayectos sujetos al pago del peaje hasta que expire el periodo de validez del registro.

Durante el registro como cliente no inscrito, este tiene la posibilidad de determinar, cada vez que se registre, que se guarden las direcciones no sujetas al pago del peaje. De lo contrario, solo se guardarán los elementos del registro sujetos al pago del peaje. Sin embargo esto podría provocar que, al acceder de nuevo al registro dentro del periodo de validez, no se muestren los tramos de manera continua. Además, los puntos de partida y de destino seleccionados se muestran como primera entrada y última salida de la red sujeta al pago del peaje. En este caso, los puntos del trayecto también se muestran solo cuando se encuentran en una red sujeta al pago del peaje. Puede que la trazabilidad de todos los tramos, tanto los sujetos como los no sujetos al pago del peaje, ya no sea posible.

Toll Collect dispone de una excelente organización de protección de datos. Asimismo, en el marco del control de la sociedad concesionaria, la oficina federal de transporte de mercancías (BAG) y también el delegado federal para la protección de datos y la libertad de información (BfDI) comprueban si la sociedad concesionaria del peaje de carreteras cumple con las disposiciones legales.

Encontrará más información sobre la protección de datos en la página web de Toll Collect [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de).



# 10

## SERVICIO Y CONTACTO

---

Puede contactar con los empleados del servicio de atención al cliente de Toll Collect de lunes a viernes, entre las 7:00 y las 19:00 h.

Para llamadas dentro de Alemania, marque:

**Teléfono: 0800 222 26 28\***

Para llamadas desde fuera de Alemania:

**Teléfono: 00800 0 222 26 28\***

Nuestros empleados responderán sus preguntas sobre el sistema de peaje de camiones, ya sean sobre los comprobantes de registro, la inscripción o la instalación del OBU, objeciones y reclamaciones, la pérdida del OBU o modificaciones del contrato.

Puede ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de Toll Collect por fax, carta o correo electrónico. Puede dirigirse a nosotros en alemán, inglés, francés o polaco. El formulario de contacto está disponible en la página web [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de). Aquí puede solicitar también más material informativo.

**Toll Collect GmbH  
Customer Service  
Postfach 11 03 29  
10833 Berlin  
Alemania**

**Fax: +49 180 1 22 26 28 \*\***

**[info@toll-collect.de](mailto:info@toll-collect.de)**

Visítenos también en internet:

**[www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de)  
[www.toll-collect-blog.de](http://www.toll-collect-blog.de)**

en Facebook:

**[www.facebook.com/TollCollect](https://www.facebook.com/TollCollect)**

o en YouTube:

**[www.youtube.com/user/TollCollectVideo](https://www.youtube.com/user/TollCollectVideo)**

\* gratuitas; los precios para telefonía móvil pueden ser distintos

\*\* en Alemania: precio desde la red fija 3,9 cts./min; precio para móviles máx. 42 cts./min



Toll Collect le advierte de que todas las declaraciones incluidas en esta información están sujetas a modificaciones, siempre que no hagan referencia a circunstancias que requieran una constante actualización. Esto se refiere en especial a los datos sobre la red de centro de asistencia técnica y de áreas de peaje.

La responsabilidad de Toll Collect GmbH, así como de sus representantes, auxiliares o encargados, relativa a esta información para el usuario solo se tendrá en cuenta en caso de acción deliberada o falta grave. Por lo demás, queda excluida la responsabilidad. Esta exención de responsabilidad de Toll Collect GmbH, así como de sus representantes, auxiliares o encargados, no se aplica en caso de daños derivados de un atentado contra la vida, el cuerpo o la salud o bien según la Ley alemana de responsabilidad civil por productos defectuosos.

Puede descargarse la versión vigente del folleto de información para el usuario en [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de) de forma gratuita.

### **Condiciones generales de contrato**

Las condiciones generales de contrato de Toll Collect GmbH están disponibles en [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de).



---

Por encargo de



Bundesamt  
für Güterverkehr