



PREGUNTAS FRECUENTES

Usuario - Transportista

- 1 **¿Dónde puedo realizar el trámite para adquirir mi IAVE?**
Comunícate al **01800-111-0088** para proporcionarte información.
- 2 **¿Qué documentos necesito para adquirir mi IAVE?**
 - Carta de Adhesión al Contrato de Telepeaje (2 Originales).
 - Acta Constitutiva (1 Copia).
 - Comprobante de domicilio a nombre de la empresa o representante legal (1 Copia).
 - Las personas físicas deberán presentar Acta de Nacimiento (1 Copia).
 - Las personas morales deberán presentar Poder Notarial (1 Copia).
- 3 **¿Es necesario realizar una cita?**
No.
- 4 **¿Cuánto tiempo me lleva realizar este trámite?**
72 horas, una vez entregada toda la documentación solicitada.
- 5 **¿Si cambio de operador, necesito firmar un nuevo contrato para seguir utilizando el servicio de Telepeaje?**
Sí. Es necesario solicitar la inactivación o baja de tu IAVE anterior a fin de evitar duplicar los cargos.
- 6 **¿Mi número de cliente seguirá siendo el mismo que hoy tengo con el operador actual?**
No. Será asignado un nuevo número de cliente y operador.
- 7 **¿Dónde y cómo se factura?**
Una vez que hayas concluido el proceso de activación de tu IAVE, recibirás a tu correo electrónico el número de cuenta y contraseña, con las cuales podrás generar tu factura en el apartado Ingresa a tu cuenta, Saldos - Facturación Electrónica.
Para mayor información comunícate a nuestro centro de Atención Telefónica 01800-111-0088, o acude a nuestras oficinas ubicadas en: Av. Santa Fe número 495, Edificio Zentrum, Piso 18 oficina 1801, Col. Cruz Manca, Delegación Cuajimalpa, Ciudad de México, C.P. 05349, entre Calle Enrique de la Mora y Enrique del Moral.



8 **¿Cuáles serán las condiciones de facturación?**

El corte se realizará los días 10, 20 y último del mes. Tu factura estará disponible, el tercer día después del corte.

9 **¿Cuánto tiempo tengo para liquidar mi factura?**

Tendrás 3 días hábiles para pagarla una vez que la factura haya sido emitida.

10 **¿Cuáles son las redes carreteras que opera CAPUFE?**

[Redes Carreteras IAVE](#)

[Redes en Interoperabilidad](#)

11 **¿Qué beneficios ofrece mi IAVE?**

- Descuentos.
- Regionalización.
- Seguridad.
- Accesibilidad.
- Seguro de Viaje CAPUFE.

Consúltalos en el apartado [Tu TAG IAVE-Beneficios](#).

12 **¿Qué pasa si tengo problemas o extravía mi IAVE?**

Comunícate al **01800-111-0088** o bien acude a los Módulos de atención a clientes y activación (apartado Contacto - Módulos de Atención).

Dudas y comentarios comunícate al 01800-111-0088 o envía un correo electrónico a: contagtoiave@telepeajedinamico.com.mx

Usuario - Particular

1 ¿Dónde puedo realizar el trámite para adquirir mi IAVE?

El trámite lo puedes realizar en dos formas:

- Físicamente, acudiendo a cualquiera de nuestros módulos (Apartado Contacto - Módulos de Atención).
- En línea, ingresando a la página <https://www.capufe-iave.com.mx> (Apartado Ingresar a tu cuenta).

Para mayor información comunícate al 01800-111-0088.

2 ¿Es necesario realizar una cita?

No.

3 ¿Qué documentos necesito para adquirir mi IAVE?

- Identificación oficial vigente (Pasaporte, Credencial para votar INE u otros).
- Tarjeta de Crédito.

4 ¿Cuánto tiempo me lleva realizar este trámite?

20 minutos, una vez entregada toda la documentación solicitada.

5 ¿Cuál es el costo del trámite para adquirir mi IAVE?

El trámite es gratuito asistiendo a los Módulos IAVE. En caso de **no** contar con un módulo cercano, tu IAVE te será enviada a tu domicilio, previo costo de envío.

6 ¿Si cambio de operador, necesito firmar un nuevo contrato para seguir utilizando el servicio de Telepeaje?

Sí. Es necesario, solicitar la inactivación o baja de tu IAVE anterior, a fin de evitar duplicar los cargos.

7 ¿Mi número de cliente seguirá siendo el mismo que hoy tengo con el operador actual?

No. Será asignado un nuevo número de cliente y operador.

8 ¿Cuáles son los tramos carreteros y las plazas de cobro operadas y administradas por CAPUFE?

Redes Carreteras IAVE
Redes en Interoperabilidad

9 ¿Qué beneficios ofrece mi IAVE?

- Descuentos.
- Regionalización.
- Seguridad.
- Accesibilidad.



- Seguro de Viaje CAPUFE.

Consúltalos en el apartado [Tu TAG IAVE-Beneficios](#).

10 ¿Cuáles serán las formas de pago para el usuario particular?

- Prepago Simple.
- Prepago Domiciliado.
- Postpago.

Para mayor información, consulta el apartado [Formas de Pago](#).

11 ¿Qué necesito hacer para activar mi IAVE?

- Ingresas al apartado [Registra tu IAVE](#), o bien acude a los Módulos de atención a clientes y activación (apartado [Contacto - Módulos de Atención](#)).

Para mayor información comunícate al 01800-111-0088.

12 ¿A qué bancos puedo domiciliar mi IAVE?

Sin importar el banco emisor podrás domiciliar tu pago a tarjetas American Express®, VISA o Mastercard.

13 ¿Dónde y cómo se factura?

Una vez que hayas concluido el proceso de activación de tu IAVE, recibirás a tu correo electrónico tu número de cuenta y contraseña, con los cuales podrás generar tu factura en el apartado [Ingresa a tu cuenta](#), Saldos - Facturación Electrónica.

O bien, comunícate a nuestro centro de Atención [Telefónica 01800-111-0088](#), o acude a nuestras oficinas ubicadas en: Av. Santa Fe número 495, Edificio Zentrum, Piso 18 oficina 1801, Col. Cruz Manca, Delegación Cuajimalpa, Ciudad de México, C.P. 05349, entre Calle Enrique de la Mora y Enrique del Moral.

14 ¿Dónde y cómo puedo recargar mi IAVE?

- Ingresas al apartado [Recarga tu IAVE](#) o bien, acude a los módulos localizados en el apartado de [Contacto - Módulos de Atención](#).

Para mayor información comunícate al 01800-111-0088.

15 ¿Puedo recargar mi IAVE desde la página web?

Sí, Puedes realizar recargas por montos de \$50.00 hasta \$3,000.00 con cargo a tu tarjeta de crédito (VISA / MasterCard).

Entra al apartado de [Recarga tu IAVE](#).



16 **¿En dónde puedo utilizar mi IAVE?**

Redes Carreteras IAVE

Redes en Interoperabilidad

17 **¿Qué pasa si tengo problemas o extravió mi IAVE?**

Comunícate al 01800-111-0088, o bien acude a los Módulos de atención a clientes y activación (ubica tu módulo más cercano en el apartado de Contacto-Módulos de Atención).

Dudas y comentarios comunícate al 01800-111-0088 o envía un correo electrónico a: contagtoiave@telepeajedinamico.com.mx