માન. સભ્યશ્રી,

આપ એ બાબતે માહિતગાર હશો કે ટ્રાન્સપોર્ટર્સના બંધુત્વ દ્વારા સતત દબાણને કારણે સરકારે એક કદમ આગળ વધી છે અને નેશનલ હાઈવે ઓથોરિટીએ નેશનલ હાઈવેનાં ટોલપ્લાઝા ઉપર **ફાસ્ટેગ** નામની ઈલેક્ટ્રોનિક ટોલ કલેકશન યોજના અમલમાં મુકી છે અને સરકાર એ દ્વારા શેડો ટોલીંગ તરફ વળી છે.

ફાસ્ટેગ હાલમાં નેશનલ અને સ્ટેટ હાઈવે ઉપર ૩૦૩ ટોલપ્લાઝા ઉપર અમલમાં મુકાઈ છે. ફાસ્ટેગનો ઉપયોગ કરીને થતી તમામ ચૂકવણીઓમાં રોડના તમામ વપરાશકારોને ૧૦% કૅશબૅકની યોજના જાહેર કરવામાં આવી છે. ચોકક્સ મહિનાની કૅશબૅકની રકમ પછીના મહિનાના એક અઠવાડીયાની અંદર ફાસ્ટેગ એકાઉન્ટમાં જમા અપાશે. આ અંગેની વધુ વિગત નીચે દર્શાવેલી લીંક્સ ઉપર ઉપલબ્ધ છે.

http://www.icicibank.com/Personal-Banking/cards/prepaid/fastag/index.page

https://etc.axisbank.co.in/ETC/Login/

: : ફાસ્ટેગ અંગે અવારનવાર પૂછાતા સવાલો : :

- **ઈલેકટ્રોનિક ટોલ કલેકશન (ETC) ફાસ્ટેગ શું છે?**

એનએચએઆઈ દ્વારા નેશનલ હાઈવે પરનાં ટોલપ્લાઝા ઉપર **ફાસ્ટેગ** *નામનો ઈલેક્ટ્રોનિક ટોલ કલેકશનનો પ્રોગ્રામ બહાર પાડવામાં આવ્યો છે.*

ફાસ્ટેગ એ એક એવી વ્યવસ્થા છે કે જેમાં રેડિયો ફ્રિકવન્સી આઈડેન્ટીફિકેશન ટેકનોલોજી (RFID)*નો ઉપયોગ કરવામાં આવ્યો છે, જેમાં ટોલ પેમેન્ટ સીધાં તેની સાથે સંકળાયેલા પ્રિ-પેઈડ એકાઉન્ટમાંથી થાય છે. ફાસ્ટેગને તમારા વીન્ડસ્ક્રીન ઉપર ચોંટાડવામાં આવે છે અને તેના કારણે તમે ટોલપ્લાઝામાં થઈને બહાર નીકળી શકો છો. ફાસ્ટેગની વેલિડીટી પાંચ વર્ષની હોય છે અને તે ખરીદ્યા પછી તમારે માત્ર તેને તમારી જરૂરિયાત મુજબ રિચાર્જ અથવા ટોપ-અપ કરવાનું રહે છે.*

ફાસ્ટટેગ વડે ટોલપ્લાઝામાંથી વાહનોની લગભગ નોન-સ્ટોપ આવન-જાવન થઈ શકે છે અને દેશવ્યાપી ઓપરેટ થઈ શકે તેવી ઈલેક્ટ્રોનિક ટોલ કલેકશન સર્વિસિસ મારફતે ટોલ ફીના કેશલેસ પેમેન્ટની સગવડ મળે છે.

- **ફાસ્ટેગ વાપરવાના લાભ શું છે?**

૧. *ચૂકવણીમાં સરળતા-ટોલ ચૂકવવા માટે રોકડ લઈ જવાની જરૂર પડતી નથી અને સમય બચે છે.*

૨. *વાહનોની લગભગ નોન-સ્ટોપ આવન-જાવન થવાને કારણે બળતણ ખર્ચમાં બચત થાય છે.*

૩. *ઓનલાઈન રિચાર્જ - ફાસ્ટેગને ક્રેડીટ કાર્ડ/ડેબીટકાર્ડ/નેફ્ટ* NEFT/RTGS *અથવા નેટબેંકીંગ મારફતે ઓનલાઈન રિચાર્જ થઈ શકે છે.*

૪. *ટોલ ટ્રાન્ઝેકશન, ઓછા બેલેન્સ વગેરેનો એસએમએસ* (SMS)*એલર્ટ મળે છે.*

૫. *ગ્રાહકો માટે ઓનલાઈન પોર્ટલ ઉપલબ્ધ*

૬. *પાંચ વર્ષની વેલીડીટી*

૭. *પ્રોત્સાહન લાભઃ ૨૦૧૬-૧૭માં ફાસ્ટેગનો ઉપયોગ કરીને કરાયેલાં તમામ પેમેન્ટ ઉપર તમને ૧૦% કેશબૅકનો લાભ મળશે.*

૮. *અન્ય લાભઃ*

પર્યાવરણને લાભ	**સામાજીક લાભ**	**આર્થિક લાભ**
• *વાયુ પ્રદૂષણમાં ઘટાડો* • *કાગળના ઉપયોગમાં ઘટાડો*	• *ટોલની ચૂકવણીમાં થતી હાડમારીમાં ઘટાડો* • *બહેતર હાઈવે મેનેજમેન્ટ માટે વિશ્લેષણ થઈ શકે છે.*	• *ટોલ પ્લાઝાની વ્યવસ્થામાં ઓછા પ્રયાસે આસાની* • *કેન્દ્રના સ્તરેથી મોનિટર કરવામાં આસાની*

- **ફાસ્ટેગનો ઉપયોગ કરીને ચૂકવણી કરવાથી કોઈ પ્રોત્સાહન/ડીસ્કાઉન્ટ મળે છે?**

ગ્રાહકોને વર્ષ ૨૦૧૬-૧૭માં ફાસ્ટેગનો ઉપયોગ કરીને કરાયેલાં તમામ પેમેન્ટ ઉપર ૧૦% કેશબૅકનો લાભ મળશે. ચોકકસ મહિનાની કેશબેકની રકમ પછીના મહિનાના એક અઠવાડીયાની અંદર તમારા ફાસ્ટેગ એકાઉન્ટમાં જમા મળે છે.

- **<u>શું ફાસ્ટેગ એકાઉન્ટ ફરજીયાત છે કે તે કોઈ ચોકકસ પ્રકારની કેટેગરીનાં વાહનો માટે છે?</u>**

હાલના તબક્કે આ પ્રોગ્રામ હેઠળ ફાસ્ટેગ અપનાવવાનું સ્વૈચ્છિક રાખવામાં આવ્યું છે. આમ છતાં ભવિષ્યમાં કેટલાંક સ્થળોએ તે ફરજીયાત બની શકે છે. ફાસ્ટેગ તમામ કેટેગરીનાં, તમામ પ્રકારનાં અને તમામ બનાવટનાં વાહનોને માટે લાગુ પડે છે.

- **<u>આ પ્રોગ્રામનું અમલીકરણ કોણ કરે છે?</u>**

ઈન્ડીયન હાઈવે મેનેજમેન્ટ કંપની લિમિટેડ (IHMCL) *(નેશનલ હાઈવે ઓથોરિટી દ્વારા આ કંપની સ્થાપવામાં આવી છે) અને નેશનલ પેમેન્ટ કોર્પોરેશન ઓફ ઈન્ડિયા* (NPCI). *ટોલપ્લાઝાનો ઈજારો જેમને આપવામાં આવ્યો છે તેમના તથા ફાસ્ટેગ ઈસ્યુ કરનારી એજન્સીઓ તથા ટોલ ટ્રાન્ઝેકશન એકવાયરર (પસંદગીની બેંકો)ના સહયોગથી આ પ્રોગ્રામનું અમલીકરણ થાય છે.*

- **<u>કયા હાઈવે/ માર્ગો પર ફાસ્ટેગનો ઉપયોગ થઈ શકે ?</u>**

ફાસ્ટેગ હાલમાં નેશનલ હાઈવેના ૨૪૦થી વધુ ટોલપ્લાઝા ઉપર અમલી છે. ભવિષ્યમાં વધુ ટોલપ્લાઝાને આ પ્રોગ્રામ હેઠળ આવરી લેવાશે. હાલમાં આવરી લેવાયેલાં ટોલપ્લાઝાની યાદી માટે ....ક્લિક કરો

- **<u>ફાસ્ટેગના દર શું છે?</u>**

ફાસ્ટેગ માટે રૂા. ૨૦૦ની ફી એક વાર ચૂકવવાની રહે છે. વાહનના પ્રકારના આધારે રિફંડેબલ સિક્યોરિટી ડિપોઝીટ નક્કી થાય છે. **વધુ માહિતી માટે ઈસ્યુઅર એજન્સીઓની વેબસાઈટ જુઓ.**

- **<u>હું ફાસ્ટેગ કઈ રીતે ખરીદી શકું અને એ માટે કયા દસ્તાવેજોની જરૂર પડશે?</u>**

ગ્રાહકે ફાસ્ટેગ એકાઉન્ટ ખોલવા માટે ટોલપ્લાઝા/ ઈસ્યુઅર એજન્સીના વેચાણના સ્થળ (Point of Sale-POS)*ની મુલાકાત લેવાની રહે છે. ગ્રાહક વધુ વિગતો જાણવા માટે ઈસ્યુઅર એજન્સીના કસ્ટમેર કેર નંબરનો ઉપયોગ કરીને જાણકારી મેળવી શકે છે.*

(Point of Sale-POS)*ની યાદી માટે ...અહીં ક્લિક કરો.*

ગ્રાહકે ફાસ્ટેગની અરજીની સાથે નીચેના દસ્તાવેજોની નકલ આપવાની રહે છે.

1. *વાહનનું રજીસ્ટ્રેશન સર્ટિફિકેટ* (RC)
2. *વાહનના માલિકનો પાસપોર્ટ સાઈઝનો ફોટો*
3. *વાહનના માલિકની કેટેગરી (એટલે કે વ્યક્તિ/ કોર્પોરેટ વગેરે)મુજબ કેવાયસી* (KYC) *ડોક્યુમેન્ટસ*

વ્યક્તિગત				
નીચે દર્શાવેલી યાદીમાંથી આઈડી અને સરનામાનો પુરાવો અને એક પાસપોર્ટ સાઈઝનો ફોટોગ્રાફ				
ડ્રાઈવીંગ લાયસન્સ	*પાન કાર્ડ*	*પાસપોર્ટ*	*મતદાર આઈડી કાર્ડ*	*આધાર કાર્ડ (સરનામા સાથે)*
દાખલા તરીકે સરનામા અને ઓળખના પુરાવા તરીકે ડ્રાઈવીંગ લાયસન્સ પૂરતુ છે.				

કોર્પોરેટ ગ્રાહકો તથા અન્ય વધુ માહિતી માટે સામેલ થનારી બેંકો/ઇસ્યુઅર એજન્સીની વેબસાઈટ જુઓ

નોંધ:

(૧) ફાસ્ટેગ ઈસ્યુ કરવાની પ્રક્રિયા ઉપર દર્શાવેલા ઓરિજીનલ દસ્તાવેજોની ચકાસણી ઉપર આધાર રાખશે.

(૨) ગ્રાહકોને ફાસ્ટેગની ખરીદી માટે પીઓએસની મુલાકાત લેતી વખતે ઉપર દર્શાવેલા દસ્તાવેજોની ઓરિજીનલ નકલ લઈને આવવાની સલાહ આપવામાં આવે છે.

(૩) ફાસ્ટેગ માત્ર ઈસ્યુઅર એજન્સીના પ્રતિનિધિ દ્વારા વાહનના વીન્ડશીલ્ડ ઉપર લગાવવામાં આવશે.

(૪) વાહનના માલિકનો કોઈપણ પ્રતિનિધિ ઉપર દર્શાવેલી માહિતી અને દસ્તાવેજ પૂરા પાડીને ફાસ્ટેગની ખરીદી કરી શકે છે.

- **ટોલની કેટલી કપાત થઈ છે તે હું કેવી રીતે જાણી શકુ?**

ગ્રાહકને ટોલ ટ્રાન્ઝેકશન થશે કે તુરત જ તેના રજીસ્ટ્રર કરાવેલા મોબાઈલ નંબર ઉપર જરૂરી વિગતો સાથેનો એસએમએસ મળશે. ગ્રાહક રજીસ્ટ્રેશન કરાવે તે પછી ઈસ્યુઅર એજન્સીની વેબસાઈટ ઉપરથી અમુક સમયના ગાળે સ્ટેટમેન્ટ પણ મેળવી શકાશે.

- **ફાસ્ટેગ માટે મારે ટોલ પ્લાઝા ઉપર કોઈ ચોકકસ લેન પસંદ કરવાની જરૂરિયાત રહેશે?**

ટોલ પ્લાઝા ખાતે ફાસ્ટેગ ધરાવતુ વાહન રોકડ ચૂકવણી કરીને કોઈ પણ લેન પસંદ કરી શકે છે. આમ છતાં ફાસ્ટેગ માત્ર ફાસ્ટેગ માટે નક્કી કરેલી લેન ઉપર જ ચાલશે.

વેલીડ ફાસ્ટેગ વગરનું વાહન જો ફાસ્ટેગની લેનમાં પ્રવેશ કરશે તો તેણે લાગુ પડતી રકમની બમણી રકમ વસૂલ કરવામાં આવશે.

- **શું મને માસિક પાસ કે લોકલ પાસ મળી શકે?**

માસિક પાસની પ્રથા દરોક ટોલપ્લાઝા પૂરતી રહેશે. વધુ વિગત માટે તમે સામેલ થનારી બેંક/ઈસ્યુઅર એજન્સી સાથે ટેલિફોનથી વાત કરી શકો છો.

- **આખરે મારે ટોલ કેવી રીતે અને કયાં ચૂકવવાનો રહેશે?**

ઈસ્યુઅર એજન્સી ફાસ્ટેગ સાથે સંકળાયેલા ગ્રાહકના ખાતામાંથી ઈલેક્ટ્રોનિક પધ્ધતિથી લાગુ પડતા ટોલની કપાત કરશે. ટોલ ટ્રાન્ઝેકશન પછી આ રકમ કપાશે. ગ્રાહકે ફાસ્ટેગ સાથે સંકળાયેલા ખાતામાં જરૂરી ભંડોળ રાખવુ આવશ્યક બનશે. આ રિચાર્જ પ્રક્રિયાને ટોપ-અપ તરીકે ઓળખવામાં આવે છે.

- **હું મારા ફાસ્ટેગ ખાતાને કઈ રીતે રિચાર્જ કરાવી શકું?**

તમે તમારા ફાસ્ટેગ ખાતાને ચેકથી પેમેન્ટ કરીને અથવા ક્રેડીટ કાર્ડ/ડેબીટકાર્ડ/નેફ્ટ NEFT /RTGS *અથવા નેટબેંકીંગ મારફતે ઓનલાઈન રિચાર્જ કરાવી શકો છો.* **ફાસ્ટેગ ખાતાને રૂા. એક લાખ (રૂા. ૧,૦૦,૦૦૦.૦૦) સુધી રિચાર્જ કરાવી શકાય છે.**

રિચાર્જ કરાવવા માટે ઈસ્યુઅર એજન્સીએ તેની વેબસાઈટ ઉપર દર્શાવેલાં સ્ટેપ અનુસરવાનાં રહેશે.

- **જો ફાસ્ટેગનાં સાધનો કામ કરતાં ન હોય તો હું ટોલ પ્લાઝા કેવી રીતે પાર કરી શકું?**

આ અંગે જાણકારી માટે ફાસ્ટેગ વાપરનાર માટેની સ્ટાન્ડર્ડ ઓપરેટીંગ પ્રોસીજર (SOP) *જુઓ*

- **રિચાર્જ /ટોપ અપ માટે કોઈ લઘુત્તમ રકમ નક્કી કરાયેલી છે?**

હા, રિચાર્જ કરાવવાની લઘુત્તમ **રકમ રૂ. ૧૦૦ છે.**

- **મારે બે વાહનો છે. શું હું બે વાહનો માટે એક ફાસ્ટેગનો ઉપયોગ કરી શકું?**

તમારે બે વાહનો માટે બે અલગ ફાસ્ટેગ લેવાના રહેશે.

- **મારા એક વાહન માટે ખરીદેલા ફાસ્ટેગનો શું બીજા વાહન માટે ઉપયોગ થઈ શકે?**

ના, સુપ્રત કરાયેલા કેવાયસી દસ્તાવેજોને આધારે દરેક વાહનને અલગ ફાસ્ટેગ આપવામાં આવે છે. જો એક કાર માટે ખરીદાયેલો ફાસ્ટેગ જો ટ્રક માટે વાપરવામાં આવે તો આવો ફાસ્ટેગ બ્લેક લીસ્ટ કરવામાં આવશે. આના પરિણામે ટોલપ્લાઝા ખાતે આવા વાહનોને ફાસ્ટેગ લેનમાંથી પસાર થવા દેવામાં આવશે નહી. ફાસ્ટેગ વાપરનારને આવી પધ્ધતિનો ઉપયોગ નહી કરવા માટે સલાહ આપવામાં આવે છે.

- **મારો ફાસ્ટેગ ખોવાઈ જાય મારે શું કરવું? ખાતામાં પડેલી રકમનું શું થાય?**

તમારે તમારો ફાસ્ટેગ બ્લોક કરવા માટે કસ્ટમર કેર એજન્સીનો સંપર્ક કરવાનો રહે છે. તમે નવુ એકાઉન્ટ ખોલાવશો તે તુરત જ ઈસ્યુઅર એજન્સી જમા રકમ નવા ખાતામાં ટ્રાન્સફર કરી દેશે.

- **મારા ફાસ્ટેગ એકાઉન્ટમાંથી યોગ્ય યુઝર ફી વસૂલાઈ છે તેની જાણકારી હું કેવી રીતે મેળવી શકું?**

દરેક વખતે રકમની કપાત થાય એટલે ગ્રાહકને તેના રજીસ્ટર્ડ નંબર ઉપર એસએમએસ એલર્ટ મળશે. દરેક ટોલ પ્લાઝા ઉપર ચૂકવવા પાત્ર ફીની રકમ જે તે ટોલ પ્લાઝા ઉપરાંત www.nhtis.org *ઉપર પણ જોઈ શકાશે.*

- **જો ખોટી કપાત થઈ હોય તો મને તે કઈ રીતે પાછી મળી શકે?**

ગ્રાહકો અમને ઈસ્યુઅર એજન્સીના કસ્ટમર કેર નંબર ઉપર ફોન કરીને ખોટી કપાત થયા અંગે જાણ કરી શકે છે. એજન્સી આ વિનંતિની સમિક્ષા કરશે અને જરૂરી પગલાં લેશે.

- **જો મારૂ વાહન ગૂમ થયું હોય તો હું મારૂ ફાસ્ટેગ એકાઉન્ટ કેવી રીતે બ્લોક કરાવી શકું. ?**

ગ્રાહક ઈસ્યુઅર એજન્સીના કસ્ટમેર કેરને ફોન કરીને પોતાનું ફાસ્ટેગ એકાઉન્ટ બ્લોક કરાવી શકે છે.

- **મેં આરએફઆઈડી સાથેનું નવુ વાહન લીધું છે? હું તેને કઈ રીતે એક્ટિવેટ કરાવી શકું?**

કૃપયા જે તે ઈસ્યુઅર એજન્સીના વેચાણના સ્થળ (Point of Sale–POS) *નો સંપર્ક કરો .*

- **શું અગાઉ ખરીદેલા ટેગ્સનો ઉપયોગ થઈ શકે?**

માત્ર અગાઉ ખરીદેલા આરએફઆઈડી (RFID) *ટેગનો ઉપયોગ થઈ શકે, જો કોઈ સમસ્યા થાય તો ઈસ્યુઅર એજન્સીના વેચાણના સ્થળ* (Point of Sale–POS) *નો સંપર્ક કરો.*

- <u>**શું ફાસ્ટેગનો નેશનલ હાઈવેનાં ટોલ પ્લાઝા ઉપર ઉપયોગ થઈ શકે?**</u>

ફાસ્ટેગનો ઉપયોગ નેશનલ હાઈવેના સંકલિત કરાયેલા કોઈ પણ ટોલ પ્લાઝા ઉપર થઈ શકે તમે ક્લિક કરીને ટોલ પ્લાઝાની યાદી મેળવી શકો છો.

- <u>**મારી પાસે ફાસ્ટેગ છે અને તેની સાથે લીંક કરાયેલા ખાતામાં બેલેન્સ પણ છે પણ હું ઈટીસી લેનમાંથી જઈ શકતો નથી. હું મારો ફાસ્ટેગ કઈ રીતે ચેક કરાવી શકુ/ સુધરાવી શકું ? તે એક્ટિવેટ થઈ શકે કે નહી?**</u>

આ માટે ફાસ્ટેગ વાપરનારને સ્ટાન્ડર્ડ ઓપરેટીંગ પ્રોસીજર (SOP) માં દર્શાવેલાં સ્ટેપ અનુસરવા વિનંતિ. ગ્રાહક આ બાબતે સંબંધીત ઈસ્યુઅર એજન્સીની કસ્ટમર કેરને ફોન કરીને વિનંતિ કરી શકશે.

- <u>**હું ચોકકસ ટોલપ્લાઝાના ૧૦ કીલોમીટરના વિસ્તારમાં રહું છું. શું મારે સ્થાનિક વાહનોને મળતુ કન્સેશન મેળવવા માટે ફાસ્ટેગ લેવાની જરૂર પડશે ?**</u>

હા તમે મેળવી શકો છો? તમારે કૅશબૅક મેળવવા માટે ફાસ્ટેગ લેનનો ઉપયોગ કરવાનો રહેશે.

- <u>**હું મારૂ સ્થળ બદલાય તો મારે શું કરવાનું રહે ?**</u>

ફાસ્ટેગ એનેબલ્ડ કરાયેલાં ટોલપ્લાઝા ઉપર ચાલશે. જો તમારા શહેર કે સરનામામાં ફેરફાર થાય તો ગ્રાહકે માત્ર ઈસ્યુઅર એજન્સીનો સંપર્ક કરવાનો રહેશે?

- <u>**શું કોઈ એક વાહન એકથી વધુ ફાસ્ટેગનો ઉપયોગ કરી શકે?**</u>

એક વાહન માટે બે ફાસ્ટેગ ખરીદવાની સખત મનાઈ છે. જો કોઈ ગ્રાહક માટે એકથી વધુ ફાસ્ટેગ હોય તો ઉપયોગ અંગે જે કોઈ સમસ્યા ઉભી થાય તે માટે ગ્રાહક જવાબદાર રહેશે.

- <u>**હુ મારી કાર વેચી કે ટ્રાન્સફર કરી દઉં તો શું થાય?**</u>

કાર જો વેચી કે ટ્રાન્સફર કરાઈ હોય તો માત્ર ઈસ્યુઅર એજન્સીનો સંપર્ક કરવાનો રહે છે.

- <u>**મારો ફાસ્ટેગ ડેમેજ થઈ જાય તો શું કરવું?**</u>

ફાસ્ટેગ બદલવા માટે વાહન વાપરનાર/માલિક ઈસ્યુઅર એજન્સીનો સંપર્ક કરી શકે છે.

- <u>**શું ફાસ્ટેગનો ઉપયોગ નેશનલ હાઈવે સિવાયના અન્ય સ્થળે થઈ શકે છે?**</u>

ટોલ વસૂલવા માટે ફાસ્ટેગનો ઉપયોગ સ્ટેટ હાઈવે ના ટોલ પ્લાઝા, પાર્કીંગ લોટમાં પાર્કીંગ ચૂકવવા માટે તથા રસ્તાની સાઈડે ઉપલબ્ધ અન્ય સગવડો માટે ચૂકવણીઓ કરવા થઈ શકે તેવુ આયોજન કરવામાં આવ્યું છે.

- <u>**વાહન વાપરનાર/માલિકને કોઈ ફરિયાદ હોય તો શું કરવું?**</u>

વાહન વાપરનાર/માલિક પ્રથમ તબક્કે ઈસ્યુઅર એજન્સીનો સંપર્ક કરી શકે છે. આ માટેના સંપર્કની વિગતો ફાસ્ટેગ ઈસ્યુ કરતી વખતે આપવામાં આવશે. આ પછી પણ ફરીયાદ રહે તો IHMCL નો સંપર્ક કરી શકાશે.