

Nouvelle Autoroute 30 lance un programme de remboursement pour des sommes perçues en trop auprès d'une minorité de sa clientèle depuis 2015

Valleyfield, le 18 décembre 2024. Le consortium Nouvelle Autoroute 30 (« NA30 ») annonce aujourd'hui la mise sur pied d'un programme de remboursement de sommes trop perçues touchant une infime proportion de ses clients ayant franchi son poste de péage entre 2015 et aujourd'hui.

En effet, une infime proportion des clients de NA30 aurait potentiellement payé des tarifs plus élevés lors de leurs passages aux postes de péage. La situation s'explique par l'application systématique de la grille tarifaire qui mentionne que tout véhicule de moins de 2,30 mètres doit payer les tarifs de « Catégorie 1 » et tout véhicule de plus de 2,30 mètres doit payer les tarifs de « Catégorie 2 ».

Cependant, lorsqu'un véhicule de « Catégorie 1 » possédait un porte-bagages ou une boîte de transport ou de loisirs (de type *Thule*), il pouvait arriver qu'il surpasse la norme de 2,30 mètres et se voyait imposer un tarif plus élevé.

C'est la raison pour laquelle NA30 a procédé à une analyse complète de la situation de 2015 à aujourd'hui. Il a été déterminé que la situation touchait environ 10 000 passages sur les 67 millions enregistrés depuis 2015, soit environ 0,015% de tous les passages. Ces 10 000 passages, qui représentent près de 24 000\$ au total, ont été réalisés par environ 4000 clients, ce qui représente un remboursement potentiel moyen de 6\$ pour ces clients.

Dans un esprit de transparence et de respect de sa clientèle, NA30 a déjà procédé au remboursement des sommes perçues en trop aux détenteurs de transpondeurs. Selon le montant en cause, ces usagers ont déjà reçu un crédit versé directement dans leur compte client ou recevront prochainement un chèque de remboursement par la poste. Environ 100 clients ont reçu 49\$ en moyenne et 1 946 clients ont reçu 3,94\$ en moyenne.

Pour les 135 clients ayant déjà eu un transpondeur dans le passé, mais qui ne le possèdent plus, NA30 les a déjà contactés afin de valider certaines informations et finaliser le processus de remboursement.

En ce qui concerne les clients ponctuels n'ayant jamais possédé de transpondeur et qui auraient pu être potentiellement surfacturés à cause d'une boîte de transport ou de loisirs (de type *Thule*) amenant la hauteur totale du véhicule à plus de 2,30 mètres, il sera aussi possible d'obtenir un remboursement. Pour ce faire, NA30 demande à ces clients de fournir quelques informations afin de valider la situation et procéder au remboursement, le cas échéant.

Ces informations doivent être transmises au service à la clientèle, par courriel, au credit@a30express.com.

Ainsi, le service à la clientèle traitera toute demande qui inclura :

- la date et l'heure du passage au poste de péage
- la description et l'immatriculation du véhicule concerné
- le reçu de paiement, le relevé bancaire ou de carte de crédit

De plus, NA30 a apporté des clarifications liées à la tarification sur son site web (www.a30express.com) en y ajoutant un pictogramme référant aux porte-bagages.

Depuis la création du partenariat de Nouvelle Autoroute 30 avec le gouvernement du Québec, la priorité est mise sur la qualité des infrastructures et du service et sur le développement d'une relation de confiance avec la clientèle afin que le service qui soit à la hauteur des attentes.

Source : Nouvelle Autoroute 30

Renseignements : Service à la clientèle
credit@a30express.com
1-855-783-3030