

RAPPORT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Dossier : OMB-15-05-044

Résumé du rapport

Facture pour une deuxième intervention pour le dégel d'une conduite d'eau potable

Nature de la plainte

Le citoyen a vécu à deux reprises un problème de conduite d'entrée d'eau potable gelée à l'hiver 2015. La Division des travaux publics est intervenue une première fois sans frais pour dégeler la conduite, mais lors de la deuxième intervention, elle a informé le citoyen que des frais lui seraient facturés.

Le citoyen conteste la facture, car il est d'avis qu'il n'a pas été démontré que le problème de gel était occasionné par la partie de la conduite d'entrée d'eau située sur sa propriété. L'arrondissement soutient que la facture est bien fondée, car il aurait avisé le citoyen, lors de la première intervention, de laisser couler un filet d'eau jusqu'à la fin de la saison froide afin d'éviter une seconde intervention, ce qu'il aurait omis de faire. Le citoyen réfute avoir reçu une telle instruction.

Analyse et recommandation

Au terme de l'enquête, le Bureau de l'ombudsman est d'avis que la plainte du citoyen est fondée, car la décision de facturer le deuxième dégel du branchement d'aqueduc, tel que motivée par l'arrondissement, ne peut prendre appui sur la réglementation en vigueur.

La décision d'imposer un tarif à un citoyen doit s'appuyer sur les modalités définies dans le règlement adopté par les autorités municipales. Or, le Bureau est d'opinion que l'article 24 du règlement R.V.Q. 2255 qui prévoit un tarif pour un dégel d'un branchement d'aqueduc vise les situations où la Ville intervient pour dégeler la partie de conduite d'aqueduc appartenant au citoyen. Dans le cas du plaignant, le gel n'a pas été localisé dans la conduite et la démonstration qu'il se situait dans la partie de la conduite appartenant au citoyen n'a pas été faite.

Il ressort de plus des explications fournies par l'arrondissement qu'il a en fait facturé le citoyen parce que ce dernier n'aurait pas respecté la consigne de laisser couler l'eau et aurait ainsi provoqué un deuxième gel. Or, rien dans la réglementation ne permet de facturer pour un citoyen en défaut de respecter une directive. L'arrondissement n'a pas non plus démontré de façon certaine que le plaignant a été informé adéquatement de cette directive.

Le Bureau a bien compris les objectifs d'efficacité et d'efficience poursuivis par l'arrondissement en éliminant les opérations liées à l'identification du lieu de gel de ses opérations. Cependant, il croit que le règlement actuel ne lui permet pas d'agir comme il l'a fait dans le dossier du plaignant.

Le Bureau de l'ombudsman recommande donc à la Direction générale:

- Que l'administration municipale annule la facture acheminée au plaignant concernant le deuxième dégel.
- Que l'administration se positionne clairement sur les nouvelles modalités concernant la tarification de dégel de conduite d'aqueduc et qu'elle modifie le règlement applicable, le cas échéant.
- Que l'administration clarifie l'information disponible concernant le dégel de conduite d'aqueduc.

Le 6 juillet 2015