

# Procédure de réclamation Gel de conduites

En vertu de l'article 7 s) du *Règlement Aqueduc & Égout : Administration* (n° 84-811), « la Ville de Sept-Îles n'a aucune responsabilité envers les conduites gelées, à partir de la conduite principale jusqu'au bâtiment, c'est-à-dire, l'entrée de service desservant soit résidence, commerce, industrie ou tout autre édifice ayant les services d'eau de la Ville. La Ville ne se rend pas responsable de tout dommage qu'occasionnerait le gel de l'entrée d'aqueduc. ».

Malgré cette disposition, la Ville a établi en 2015 une nouvelle politique par laquelle elle accepte de rembourser, par souci d'équité, la moitié de la facture des frais de dégel d'une conduite d'aqueduc s'il lui est démontré qu'il s'agit d'un premier gel à survenir sur la propriété ou si le gel est causé directement à la suite d'un bris d'aqueduc de la Ville.

Toute demande de remboursement des frais de dégel doit être adressée au greffier de la municipalité et être reçue **dans les quinze (15) jours** du gel sous peine de rejet.

Sur réception, une copie de la réclamation est transmise au Service des travaux publics de la municipalité pour analyse et enquête.

**Pour avoir droit à un remboursement, tout citoyen doit respecter la procédure suivante :**

1. Téléphoner au Service des travaux publics de la Ville au 418 964-3300 pour les aviser du gel;
2. Retenir les services d'une entreprise de dégel (plombier) qui :
  - a) utilise une méthode de dégel approuvée par le Service des travaux publics ET;
  - b) détient une police d'assurance spécifique en matière de dégel d'au moins 2 000 000 \$ lorsque le dégel est fait de façon conventionnelle à l'eau chaude ou d'au moins 5 000 000 \$ lorsque le dégel est fait de façon électrique;

OU ☪

*Gel survenu dans une maison mobile en raison d'un bris d'aqueduc*

Retenir les services d'une entreprise de dégel ou procéder à la location d'une chaufferette ou tout autre équipement permettant le dégel;

3. Remplir le formulaire de réclamation et le transmettre au greffier de la Ville dans les quinze (15) jours de la date du gel;
4. Joindre la facture originale de la compagnie de dégel (ou de la location d'équipement) au formulaire de réclamation. Cette facture peut être acheminée ultérieurement.

La Ville refusera toute demande de remboursement dans les cas suivants :

- a) Si le gel survient sur les types de propriétés suivantes :
  - bâtiment commercial;
  - édifice à logement;
  - bâtiment institutionnel;
  - maison mobile\* (Parc Ferland ou autre secteur de la Ville);
  - résidence secondaire;
- b) S'il s'agit d'un gel subséquent\* à un gel ayant fait l'objet d'un remboursement par la municipalité;
- c) Si le gel survient alors qu'il y a diminution de la consommation d'eau à la suite d'une absence du propriétaire ou de l'occupant depuis au moins 24 heures;
- d) Si le gel survient sur des conduites pluviales ou sanitaires privées.

**\*Excepté lors d'un gel causé par un bris d'aqueduc de la Ville, tel que décrit dans la Politique relative au remboursement des frais de dégel de conduites.**

Pour faire une demande de remboursement à la Ville de Sept-Îles, vous devez remplir le document **Formulaire de réclamation (Gel de conduites)** disponible sur notre site Internet à l'adresse [septiles.ca](http://septiles.ca) sous la rubrique *Service aux citoyens / Greffe et affaires juridiques / Réclamations* (voir la section Gel des conduites en hiver) ou directement au bureau du Service des affaires juridiques situé au 546, avenue De Quen à Sept-Îles, du lundi au jeudi de 9 h à 12 h et de 13 h à 16 h, et le vendredi de 9 h à 12 h 30.

En tant que  
citoyen  
responsable, je  
m'assure d'une  
circulation d'eau  
continue dans ma  
conduite  
d'aqueduc en cas  
d'absence de  
plus de 24 heures  
en période  
hivernale.