

ÉCLAIRAGE DÉFECTUEUX D'UN LAMPADAIRE

Génie

LA PLAINTE

Une résidente de l'arrondissement du Vieux-Longueuil porte plainte, affirmant qu'une lumière de rue (lampadaire) ne fonctionne plus en face de chez elle. Après six mois et demi d'attente, elle demande l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen.

« Quoi qu'il en soit, malgré toutes mes tentatives, la situation n'est toujours pas résolue après six mois et demi et personne ne daigne communiquer avec moi. C'est vraiment navrant comme service à la clientèle. Je me sens complètement ignorée. »

LES FAITS

- La citoyenne a complété une requête auprès du Service 311. Elle a relancé sa demande chaque mois pendant quatre mois sans résultat et sans que personne ne communique avec elle.
- Les lampadaires de cette phase de développement sont encore sous la responsabilité du promoteur immobilier.
- Onze lampadaires dans le même secteur sont non fonctionnels. Dix plaintes de citoyens, concernant ces lampadaires défectueux, ont été consignées par le Service 311.
- La Ville a rapporté le problème au promoteur et refuse de prendre possession des lampadaires tant que ceux-ci ne sont pas réparés.
- Après de nombreuses démarches (inspection, commande de pièces, échange de courriels, etc.), le promoteur a changé les pièces défectueuses des 11 lampadaires.

LA CONCLUSION

Les lampadaires défectueux ont été réparés par le promoteur immobilier, 10 mois après le premier signalement et trois mois et demi après la requête adressée au Bureau du protecteur du citoyen.

Les démarches poursuivies pour régler le problème ont été expliquées à la plaignante qui a remercié le Bureau du protecteur du citoyen pour son intervention.

La plainte était fondée et s'est conclue par une entente avec le service concerné.