

Council Member Inquiry Form
Demande de renseignement d'un membre du Conseil

Subject: Water Usage Notification

Objet : Alertes de consommation d'eau

Submitted at: City Council

Présenté au: Conseil municipal

From/Exp.:

Date: June 11, 2025

File/Dossier :

Councillor A. Hubley

Date: le 11 juin 2025

OCC-2025-09

To/Destinataire:

Cyril Rogers, General Manager, Finance and Corporate Services Department /
Directeur général des Finances et des Services organisationnels

Inquiry:

As highlighted by Bill Carroll on CFRA this morning, the public has a question as to why the city isn't automatically signing residents up for the high consumption alerts for water usage and allowing them to opt out of the service if they wish to.

As many residents may not know this service exists until it is too late and they have already incurred high charges due to some sort of leak or malfunction and the alert system has the capability to notify users when usage exceeds average daily use or usage surpasses a certain threshold, why are we not automatically offering this service to taxpayers?

Can these alerts be turned on for all water accounts?

If alerts cannot be activated for paper accounts, can the alerts be turned on for residents who have registered their water accounts online with My Service Ottawa?

Demande de renseignement:

Comme le mentionnait Bill Carroll ce matin à l'antenne de CFRA, le public se demande pourquoi la Ville n'inscrit pas automatiquement les résidentes et résidents aux alertes de grande consommation d'eau, en permettant aux personnes qui le souhaitent de se désinscrire.

Beaucoup de gens apprennent l'existence de ce service seulement après avoir reçu une facture salée à la suite d'une fuite ou d'un dysfonctionnement. Comme le système d'alerte peut les aviser lorsque leur consommation dépasse leur moyenne quotidienne ou un certain seuil, pourquoi ne pas offrir automatiquement ce service aux contribuables?

Ces alertes peuvent-elles être activées pour tous les comptes d'eau?

Si c'est impossible de les activer pour les personnes inscrites à la facturation papier, serait-il possible de le faire pour les personnes ayant inscrit leurs factures de services d'eau dans leur compte Mon ServiceOttawa?

Response (Date: 2025-Jul-07)

In 2019, the City introduced online tools to help residents monitor their usage and consumption levels and set up customized alerts through their [My ServiceOttawa](#) account. These services are promoted yearly through paper inserts, e-bill notifications, and every water bill.

In 2013, the City implemented the Automated Metering Infrastructure (AMI) System, which allowed it to receive hourly meter readings. Before this, the City had meter readers that read meters at every single home once every two months. Since 2013, the City has issued courtesy letter notifications for extreme leaks to affected properties, using this timelier information every 20 days until the issue is resolved. If the leak remains unaddressed, the City may, at its discretion, shut off water service at the location. While these letters continue to be issued, they are not the timeliest notification solution and are not cost-effective for smaller leaks. These courtesy letters are issued for all residential properties not actively enrolled in usage alerts offered through [My ServiceOttawa](#).

While the City offers these online tools and letters for extreme leaks to residents as a courtesy, it is ultimately the homeowners' responsibility to monitor water consumption, maintain plumbing fixtures, and ensure they remain in good working condition. The City's online tools strengthen the homeowners' ability to identify potential issues quickly through the opt-in digital platform.

Signing residents up automatically for the high consumption alerts

Our e-mail alert system is a customizable 'opt-in' system. Subscribing to these notifications enables users to receive tailored e-mail notices on abnormal usage (such as high daily usage alerts) to mitigate potential charges and risk of damage from a leak

or malfunction. Given water usage patterns vary significantly between households, this system allows homeowners to choose which usage parameters would be abnormal for their home. Everyday use for one home could be abnormal use for another, depending on usage and patterns. For example, a homeowner could set a specific threshold for a daily high-usage alert or enroll in a monthly alert which sends notifications based on their account's average monthly usage.

Can these alerts be turned on for all water accounts?

Due to anti-spam legislation considerations, staff have not auto-enrolled all residents who are signed up for their water account on the [My ServiceOttawa](#) platform for these notifications. However, given public feedback, staff are exploring potential changes to automatically enroll all portal users in these usage notifications with an option to opt-out. The changes are being reviewed in line with user experience considerations, applicable legislation, and privacy requirements as part of the ongoing administration of the program. Staff anticipate implementing this update by the end of the year.

Notifications for other users

For residents who have not enrolled their water account on [My ServiceOttawa](#), the City will continue to issue courtesy letter notifications for extreme leaks to affected properties. These are re-issued every 20 days until the anomaly is addressed. Further, the City will continue to shut off water service at the location at its discretion if the issue persists for extended periods.

While improvements to the notification system continue to be explored, staff encourage residents to regularly monitor water use at their location and take advantage of the courtesy tools currently available today to help be proactive in identifying any potential issues with private water usage and plumbing.

Réponse (Date: le 7 juillet 2025)

En 2019, la Ville a mis en place des outils en ligne pour aider les résidents à surveiller leur consommation d'eau et à configurer des alertes personnalisées via leur compte [Mon ServiceOttawa](#). La promotion de ces services est faite chaque année au moyen d'encarts papier et de notifications électroniques, ainsi qu'avec chaque facture de services d'eau.

En 2013, la Ville a mis en place le réseau d'infrastructure de compteurs automatisés (ICA), qui lui permet de recevoir les relevés horaires des compteurs. Auparavant, la Ville disposait de releveurs de compteurs qui relevaient les compteurs de chaque foyer

tous les deux mois. Depuis 2013, la Ville envoie des lettres de courtoisie aux propriétés concernées par des fuites importantes, en utilisant les informations plus récentes tous les 20 jours jusqu'à ce que le problème soit résolu. Si la fuite n'est pas réparée, la Ville peut, à sa discrétion, couper l'approvisionnement en eau à l'emplacement concerné. Bien que ces lettres continuent d'être envoyées, elles ne constituent pas la solution de notification la plus rapide et ne sont pas rentables pour les petites fuites. Ces lettres de courtoisie sont envoyées à tous les propriétaires résidentiels qui ne se sont pas inscrits au service d'alertes de consommation proposé par [Mon ServiceOttawa](#).

Bien que la Ville offre ces outils en ligne et ces lettres aux résidents en cas de fuites importantes à titre gracieux, il incombe en dernier ressort aux propriétaires de surveiller leur consommation d'eau, d'entretenir leurs installations sanitaires et de s'assurer qu'elles restent en bon état de fonctionnement. Les outils en ligne de la Ville renforcent la capacité des propriétaires à identifier rapidement les problèmes potentiels grâce à l'option d'inscription de la plateforme numérique.

Inscription automatique des résidents au service d'alertes de consommation

Notre système d'alerte par courriel est un système sur inscription personnalisable. L'inscription à ces notifications permet aux utilisateurs de recevoir des avis par courriel personnalisés en cas de consommation anormale (tels que des alertes de consommation quotidienne élevée) afin de réduire les frais potentiels et les risques de dommages causés par une fuite ou une défaillance. Étant donné que les habitudes de consommation d'eau varient considérablement d'un foyer à l'autre, ce système permet aux propriétaires de choisir les paramètres de consommation qui seraient anormaux pour leur foyer. En effet, la consommation quotidienne d'un foyer donné pourrait être anormale pour un autre, en fonction de l'utilisation et des habitudes. Par exemple, un propriétaire peut définir un seuil spécifique pour une alerte de consommation quotidienne élevée ou s'inscrire à une alerte mensuelle qui envoie des notifications en fonction de la consommation mensuelle moyenne de son compte.

Ces alertes peuvent-elles être activées pour tous les comptes d'eau?

En raison des dispositions de la *Loi canadienne anti-pourriel*, le personnel n'a pas automatiquement inscrit tous les résidents qui ont créé un compte d'eau sur la plateforme [Mon ServiceOttawa](#) pour recevoir ces notifications. Cependant, compte tenu des commentaires du public, le personnel étudie la possibilité d'inscrire automatiquement tous les utilisateurs du portail à ces notifications d'utilisation, avec une option de désinscription. Les modifications sont actuellement examinées en tenant compte de l'expérience des utilisateurs, de la législation applicable et des exigences en

matière de confidentialité dans le cadre de la gestion continue du programme. Le personnel prévoit de mettre en œuvre cette mise à jour d'ici la fin de l'année.

Notifications pour les autres utilisateurs

Pour les résidents qui n'ont pas enregistré leur compte d'eau sur [Mon ServiceOttawa](#), la Ville continuera d'envoyer des lettres de notification à titre gracieux en cas de fuites importantes dans les propriétés concernées. Ces lettres seront renvoyées tous les 20 jours jusqu'à ce que l'anomalie soit corrigée. En outre, la Ville continuera de couper l'eau à sa discrétion si le problème persiste pendant une période prolongée.

Bien que des améliorations du système de notification continuent d'être étudiées, le personnel encourage les résidents à surveiller régulièrement leur consommation d'eau et à utiliser les outils gratuits actuellement disponibles pour les aider à identifier de manière proactive tout problème potentiel lié à leur consommation d'eau et à leur plomberie.

Council Inquiries

Demande de renseignements du Conseil:

Response to be listed on the Finance and Corporate Services Committee Agenda of September 2, 2025 and the Council Agenda of September 10, 2025

La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion du Comité des finances et des services organisationnels prévue le 2 septembre 2025 et à l'ordre du jour de la réunion du Conseil prévue le 10 septembre 2025.