

個案撮要

投訴水務署沒有按例執行截水行動，導致投訴人被該署指拖欠自一九九五年至一九九七年期間的水費

投訴

投訴人曾在港島區一舖位開設一間士多，其後他於數年前將舖位出售並結束該士多。投訴人在一九九八年二月接獲水務署的通知，指該舖位拖欠水費共六萬多元。他向該署索取有關資料後，發覺涉事單位拖欠了自一九九五年十月至一九九七年三月期間的水費。投訴人認為該署應在涉事單位拖欠了一期水費後及早發出警告信，提醒用戶該署可能按例截斷供水。他不滿該署沒有採取行動，以致他被指拖欠多期水費，遂向申訴專員作出投訴。

意見及結論

2. 《水務設施條例》第 7 條規定，註冊用戶須負責繳付用水樓宇水錶所錄得的耗水量的全部水費。根據水務署的記錄，投訴人的士多為註冊用戶，而該士多在遷離該單位時，並沒有按照《水務設施條例》的規定向該署取消註冊用戶的資格，因此，該士多的東主仍須要負責該單位的水費。

3. 根據《水務設施條例》第 10 條，若用戶逾期未繳付任何有關供水系統的收費或違反該條例，或供水系統沒有用戶，水務署均可截斷有關單位的供水系統的供應。此外，按照該署的程序，倘若該署職員未能抄錄水錶的讀數而留下「無法抄錶通知書」連續三次，而用戶仍沒有聯絡該署時，該署將會考慮截

斷供水。

4. 以這宗個案而言，水務署職員在一九九六年二月二十九日往該單位抄錄水錶讀數時，發現水錶指針被弄污，看不到讀數。職員於三月一日更換水錶，並把舊水錶的讀數抄下，但發覺讀數不可靠。於四月三十日，職員抄錄了新水錶所錄得的讀數。其後，職員於七月三日及十月二十九日前往該單位，但均因為通道上了鎖而無法抄錄水錶讀數，而職員兩次均有留下「無法抄錶通知書」。

5. 由於職員未能抄錄水錶的讀數，水務署只有根據於一九九六年四月三十日所抄錄得的讀數來估計用水量及水費，並於一九九七年二月十三日發出由一九九五年十月至一九九六年十月期間的水費單，繳款限期為一九九七年三月十日。所以在該限期前，該署不能因用戶沒有繳交水費而截斷供水。其後，由於樓宇即將拆卸，該署於一九九七年三月五日把該單位的水錶拆除，而因欠繳水費而截水的行動也因此沒有執行。隨後該署亦再次依據估計用水量發出由一九九五年十月至一九九七年三月期間的水費單。

6. 本署在調查中發現，水務署在一九九七年八月曾獲物業代理告知該單位的租客的聯絡地址，並曾嘗試聯絡對方，要求清繳所欠交的水費，但為對方拒絕。本署亦發現，該署在一九九七年十一月已獲有關物業代理口頭證實該單位自一九九六年五月起一直空置，只是該署當時認為由於所涉及的款額龐大，因此應盡力追尋註冊用戶，以解決欠交水費的問題。因此，該署直至一九九八年五月才去信有關物業代理要求書面證實，結果使事件拖延至本年六月才能修正所欠交的水費。

7. 本署認為水務署自該單位舊水錶指針被弄污後至新水錶被拆除為止，其實一直都依循有關條例及部門程序處理該單位的水費問題，而投訴人既為該單位的註冊用戶，按例須負責繳交水費。因為職員無法抄錶，該署酌情沒有立即截斷供水，是合乎情理的做法。只是該署於一九九七年十一月已獲悉該單位自一九九六年五月起已空置，卻沒有立即核實這點，直至本年

二月該署向投訴人追討所欠交的水費時，仍沒有去信向有關物業代理查證此事，導致投訴人向本署作出投訴。該署解釋在本年二月至五月期間，該署只著意向投訴人解釋為何用戶逾期未繳交水費該署仍不採取截水行動，其後該署發現有關物業代理可提供資料以協助解決這宗個案，才在本年五月向對方查詢此事。本署認為，假如該署能及早向有關物業代理查證，這宗投訴當可避免。就這點看來，該署的處理手法實有不妥善及值得商榷的地方。

8. 在考慮以上各點後，申訴專員認為這宗投訴是部分成立的。申訴專員欣悉，水務署已訂正涉事單位所欠交的水費，帳款調整至六千多元，並已通知投訴人有關退還水費按金餘額的安排。

水務署署長的回應

9. 水務署署長對調查報告並沒有提出異議。

申訴專員公署

檔案編號：OMB 1998/0744

一九九八年十一月