

个案撮要

投诉水务署没有按例执行截水行动，导致投诉人被该署指拖欠自一九九五年至一九九七年期间的水费

投诉

投诉人曾在港岛区一铺位开设一间士多，其后他于数年前将铺位出售并结束该士多。投诉人在一九九八年二月接获水务署的通知，指该铺位拖欠水费共六万多元。他向该署索取有关资料后，发觉涉事单位拖欠了自一九九五年十月至一九九七年三月期间的水费。投诉人认为该署应在涉事单位拖欠了一期水费后及早发出警告信，提醒用户该署可能按例截断供水。他不满该署没有采取行动，以致他被指拖欠多期水费，遂向申诉专员作出投诉。

意见及结论

2. 《水务设施条例》第 7 条规定，注册用户须负责缴付用水楼宇水表所录得的耗水量的全部水费。根据水务署的记录，投诉人的士多为注册用户，而该士多在迁离该单位时，并没有按照《水务设施条例》的规定向该署取消注册用户的资格，因此，该士多的店主仍须要负责该单位的水费。

3. 根据《水务设施条例》第 10 条，若用户逾期未缴付任何有关供水系统的收费或违反该条例，或供水系统没有用户，水务署均可截断有关单位的供水系统的供应。此外，按照该署的程序，倘若该署职员未能抄录水表的读数而留下「无法抄表通知书」连续三次，而用户仍没有联络该署时，该署将会考虑截

断供水。

4. 以这宗个案而言，水务署职员在一九九六年二月二十九日往该单位抄录水表读数时，发现水表指针被弄污，看不到读数。职员于三月一日更换水表，并把旧水表的读数抄下，但发觉读数不可靠。于四月三十日，职员抄录了新水表所录得的读数。其后，职员于七月三日及十月二十九日前往该单位，但均因为信道上锁而无法抄录水表读数，而职员两次均有留下「无法抄表通知书」。

5. 由于职员未能抄录水表的读数，水务署只有根据于一九九六年四月三十日所抄录得的读数来估计用水量及水费，并于一九九七年二月十三日发出由一九九五年十月至一九九六年十月期间的水费单，缴款限期为一九九七年三月十日。所以在该限期前，该署不能因用户没有缴交水费而截断供水。其后，由于楼宇即将拆卸，该署于一九九七年三月五日把该单位的水表拆除，而因欠缴水费而截水的行动也因此没有执行。随后该署亦再次依据估计用水量发出由一九九五年十月至一九九七年三月期间的水费单。

6. 本署在调查中发现，水务署在一九九七年八月曾获物业代理告知该单位的租客的联络地址，并曾尝试联络对方，要求清缴所欠交的水费，但为对方拒绝。本署亦发现，该署在一九九七年十一月已获有关物业代理口头证实该单位自一九九六年五月起一直空置，只是该署当时认为由于所涉及的款额庞大，因此应尽力追寻注册用户，以解决欠交水费的问题。因此，该署直至一九九八年五月才去信有关物业代理要求书面证实，结果使事件拖延至本年六月才能修正所欠交的水费。

7. 本署认为水务署自该单位旧水表指针被弄污后至新水表被拆除为止，其实一直都依循有关条例及部门程序处理该单位的水费问题，而投诉人既为该单位的注册用户，按例须负责缴交水费。因为职员无法抄表，该署酌情没有立即截断供水，是合乎情理的做法。只是该署于一九九七年十一月已获悉该单位自一九九六年五月已空置，却没有立即核实这点，直至本年

二月该署向投诉人追讨所欠交的水费时，仍没有去信向有关物业代理查德证此事，导致投诉人向本署作出投诉。该署解释在本年二月至五月期间，该署只着意向投诉人解释为何用户逾期未缴交水费该署仍不采取截水行动，其后该署发现有关物业代理可提供数据以协助解决这宗个案，才在本年五月向对方查询此事。本署认为，假如该署能及早向有关物业代理查德证，这宗投诉当可避免。就这点看来，该署的处理手法实有不妥善及值得商榷的地方。

8. 在考虑以上各点后，申诉专员认为这宗投诉是部分成立的。申诉专员欣悉，水务署已订正涉事单位所欠交的水费，帐款调整至六千多元，并已通知投诉人有关退还水费按金余额的安排。

水务署署长的回应

9. 水务署署长对调查报告并没有提出异议。

申诉专员公署

档案编号：OMB 1998/0744

一九九八年十一月