

有關掉亂水錶的投訴 調查報告撮要

引言

以下兩宗投訴個案均涉及水務署延誤處理掉亂水錶問題。

投訴內容

個案一

2. 投訴人於二零零九年一月接獲其位於某屋苑的物業單位的水費單，要求她清繳水費 900 元。由於該單位已空置近半年，投訴人懷疑水費單出錯，故自行檢查單位的水錶，竟發現該水錶與水費單上列出的水錶編號不符，而實際水錶度數比水費單列出的少 936 度。投訴人隨即致電水務署熱線要求跟進，該署承諾派員到單位核實水錶，並凍結應繳款項。

3. 三月，水務署派員視察及檢查水錶，證實事涉單位水錶與下層另一單位（「甲單位」）的水錶互相對調。三月至四月間，投訴人曾致電水務署查詢進度。四月底，該署才去信投訴人，確認掉亂水錶，表示該署已更正有關記錄，而投訴人在有關的用水期無須繳付任何水費，該署並已通知甲單位的註冊用戶繳付經調整的水費。

4. 五月及九月，水務署收到投訴人的信件。投訴人指該署延誤處理其個案，及沒有清楚解釋如何處理長期抄錯水錶引致的多收水費問題，和抄錯水錶的責任誰屬。雖然該署已分別於六月及十一月書面回覆，交代跟進工作和就處理該宗個案需時較長致歉，但投訴人認為，水務署沒有回應她的疑問，遂向本署投訴。

個案二

5. 二零零九年，投訴人鑑於其居住單位的人數由四人減至兩人，但水費並無明顯變動，遂於九月中向水務署提出水費爭議。該署職員於十月初進行實地視察後，口頭告知投訴人水錶被錯誤配置。然而，

投訴人其後一直未有收到書面回覆。三個月後，該署才回覆投訴人，確認水錶被錯誤配置，並表示在二零零八年十二月至二零零九年十二月期間，該署共向投訴人多徵收近一倍的水費。投訴人不滿水務署延誤處理掉亂水錶及多收水費，遂向本署投訴。

本署調查所得

個案一

6. 水務署無法解釋水錶錯誤配置的原因及交代責任誰屬，只表示水錶錯誤配置可能是抄錄水錶編號或上載水錶資料到電腦系統時出錯所致，但投訴人不接納。本署曾經查閱事涉屋苑落成後的水錶安裝記錄，發現發展商曾於一九九六年初向水務署呈交一份水錶安裝記錄，其後於同年十二月再向該署呈交一份經修訂的水錶安裝記錄，當中顯示屋苑各單位的稱謂已修改，而水錶編排亦有所更改。在首份安裝記錄中，投訴人單位的水錶編號與其後證實屬其單位的水錶編號相同，但在其後的修訂版中，投訴人單位的水錶編號已更改，而甲單位的水錶新編號恰巧是投訴人單位水錶原本的編號。本署亦發現，事涉屋苑裏有其他單位的水錶編號，在經修訂後亦與原本的安裝記錄不同。

7. 本署相信，水務署當年在收到修訂版安裝記錄後沒有派員到場核實，便把資料上載至其電腦系統，否則，職員應可察覺到事涉兩個單位的實際水錶編號與安裝記錄不符。

8. 另一方面，水務署於一月七日收到投訴人提出的水費爭議後，確已在兩星期內要求客戶服務組派員實地視察，但由於該組工作繁忙，到三月初才能派員前往視察，最終延至四月底才回覆投訴人。該署前後花了三個多月才完成調查，且無法解釋為何水錶會掉亂或誰人應為事件負責。本署認為，該署延誤處理個案，不單令投訴人焦慮不安，更對須調整水費的甲單位用戶不公平。

個案二

9. 水務署委聘承辦商於二零零九年二月中在投訴人居住的大廈進行例行更換舊水錶工程，該署推斷投訴人單位與下層單位的水錶自

更換水錶工程起出錯。該署稱，承辦商在更換水錶後，填寫各單位的新水錶編號時，把投訴人單位的水錶編號與下層單位的水錶編號互相對調。由於該署職員是按承辦商提供的水錶安裝記錄更新該署系統內的用戶水錶資料，並沒有逐一核實承辦商提交的資料是否正確無誤，因而導致該署的水錶記錄錯誤。鑑於水錶錯誤配置是在二零零九年二月十六日後發生，該署遂調整事涉兩戶於二零零八年十二月十六日至二零零九年十二月十五日的應繳水費。經調整後，投訴人的應繳款項由原先的一千多元減至五百多元。

10. 此外，投訴人在二零零九年九月提出水費爭議。水務署職員於十月初視察後，發現投訴人的水錶與下層單位的水錶錯誤配置。該署雖然已即時致函下層單位的註冊用戶以便安排視察，但沒有接到回覆，該署也沒有積極跟進。結果，該署拖延了三個月至本年一月才再到下層單位視察，確定兩個單位的水錶互相掉亂。對投訴人而言，在明知水錶被掉亂的情況下，仍要苦候數月才有結果，確實構成困擾和不公，另一方面，事件無可避免對下層單位的用戶構成不便和不公。

11. 本署亦發現，承辦商在水錶更換後六個月，水務署仍未輸入資料及更新電腦系統中的記錄，以致在該段期間未能抄錶和以實際用水量計算事涉大廈各用戶的水費，須以評估方式計算，令水錶錯誤配置引致的用水量爭議更難釐清，情況實在不理想。

結論

12. 本署認為，水務署無論是委託發展商安裝水錶或委聘承辦商更換舊水錶，必須核實和確保水錶資料正確無誤，不應將此責任轉嫁他人。

建議

13. 就這兩宗個案，申訴專員建議水務署：

- (1) 檢討現時安裝及更換水錶的核實工作，加強監管承辦商，並確保承辦商及發展商提交準確的水錶資料（個案一及個案二）。

- (2) 就處理掉亂水錶個案訂定完成時限（個案一及個案二）。
- (3) 盡快派員到事涉屋苑／大廈覆核各單位的水錶編號，一旦發現有編號掉亂的情況，應即時採取補救行動和措施（個案一及個案二）。
- (4) 檢討內部監察機制，確保職員按程序適時回覆市民（個案一）。
- (5) 檢討更新電腦記錄的程序，並制訂避免延誤的改善措施（個案二）。

水務署就本署建議的跟進

14. 水務署接納本署的調查結果及建議，實施建議的進度如下：

- (1) 已檢討處理掉亂水錶個案的時限，並已修訂工作指引。由本年八月起，該署客戶服務組須於接獲投訴後 21 個工作天內採取跟進行動。
- (2) 截至本年十二月中，該署已分別就個案一檢查 328 個單位中的 257 個單位，及個案二 138 個單位中的 136 個單位，除了投訴人及另一涉案單位水錶被掉亂之外，暫時未發現有其他單位有同樣情況。

15. 其他建議則仍在跟進中。

申訴專員公署

二零一零年十二月