

調 查 報 告

壹、案由：據范世偉陳訴，臺灣自來水股份有限公司核算用戶水費，未依水費通知單之水價及水費速算表計收，且未採計小數點四捨五入方式處理，涉嫌超收水費，損及權益等情乙案。

貳、調查意見：

本案係陳訴人范世偉君以臺灣自來水股份有限公司（下稱臺水公司）未依水費（含代繳費用）通知及收據單（下稱水費通知單）後載之水價及水費速算表核算用戶水費，且未採計四捨五入，而採無條件進位方式處理小數點後數額，涉嫌超收水費，損及權益，檢附其自 97 年 5 月至 98 年 5 月間各期之水費通知單（收據）向本院陳訴，經查：

一、陳訴人指陳臺水公司核算用戶水費，未依水費通知單後載之水價及水費速算表計收，且未採計小數點後數額四捨五入方式處理，涉嫌超收水費，核屬誤解：

（一）經查自來水用戶應繳費用，包括水費及各項代徵費用，水費中包含基本費及用水費（均內含 5% 營業稅），代徵費用內包含（1）水源保育與回饋費（2）一般廢棄物清除處理費（3）污水下水道使用費。而水費部分之計算方式，係以基本費加上用水費後，再將所得數之小數點後數額（下稱小數）以四捨五入方式處理；另代徵費用部分，因代收後臺水公司將分繳各委託徵收機關，故採分項獨立計算費用後，分別以四捨五入方式處理小數進位問題，最後將水費與各項代徵費用加總，求得用戶應繳費用總額，合先敘明。

（二）茲將臺水公司核算陳訴人 97 年 5 月至 98 年 5 月間各期應繳費用總額，與陳訴人計算之費用總額相比

對發現（詳如附件一），陳訴人於水費部分之計算方式，係採基本費及用水費分開處理小數進位，再將兩項相加，求得水費，而臺水公司依首揭計算方式，係將基本費及用水費兩項加總，求得水費後，始處理小數進位問題，兩者係因計算方式不同而致水費數額存有差異，故臺水公司並非採無條件進位方式處理小數；又經比對發現，陳訴人於計算水費過程，有錯誤加總之情事，導致水費核算結果與臺水公司不同；另現行臺水公司通知各用戶之水費通知單，上載水費項目及代徵費用項目金額之列示均以元為單位，小數部分均無法呈現，據該公司稱，因受資訊系統欄位所限制，致無法於水費通知單上列出各項費用之小數數額，故均以元呈現。然此種呈現方式，易生誤解，如本案陳訴人使用 20mm 口徑水表，每期基本費為 71.4 元（35.7 元*2 個月），惟水費通知單上僅列示 71 元（詳附件二），故陳訴人逕以 71 元核算水費，導致錯誤計算而誤解臺水公司超收水費。

（三）綜上，陳訴人與臺水公司個別核算之自來水費用總額，係因計算方式不同及計算錯誤等因素，而導致數額之差異，故陳訴人指陳該公司未依水費通知單上之水價及水費速算表計收水費，且未採計小數點後數字四捨五入之方式處理，涉嫌超收水費之情事，核屬誤解。

二、臺水公司亟應於水費通知單上詳列水費小數數額，並於費用計算說明內詳列各口徑基本費，以利用戶查考核算，避免誤解再生：

經查臺水公司寄發用戶之各月份水費通知單上，各項費用之標示單位均為元，然實際各分項費用皆可能存有小數，如基本費部分，各口徑水表之基本費大

都存有小數（如 13mm 口徑水表，隔月抄表，每期基本費為 35.7 元；20mm 口徑水表，隔月抄表，每期基本費為 71.4 元），然通知及收據單上所列基本費，直接以元標示，並未標示小數，如 20mm 口徑水表，隔月抄表，每期基本費為 71.4 元，通知單上僅標示基本費 71 元（詳附件二），對於水費通知單上無法列示小數之問題，據臺水公司稱，因受資訊系統欄位所限制，致無法於水費通知單上列出各項費用之小數數額，故均以元呈現。然而臺水公司計算用戶水費，係以基本費與用水費實際數額（均含小數）加總後，始處理小數之進位問題，且通知單後繳費說明上並未詳列各口徑之基本費，供用戶查考，如用戶未上臺水公司網站查證基本費之實際數額，逕以通知單上所列之基本費計算，經加總求得之水費，必然與臺水公司計算之費用，存在小數數額之差異，導致用戶誤以為該公司逕以無條件進位之方式處理小數數額，產生超收水費之誤解。綜上，臺水公司亟應改善資訊系統，本資訊充分揭露之原則，於水費通知單上列示各項費用實際數額（含小數），並於繳費說明內詳列各口徑基本費，俾用戶查考核算，以避免類此誤解再生。

參、處理辦法：

- 一、抄調查意見，函請臺灣自來水股份有限公司確實檢討改進見復。
- 二、抄調查意見，函本案陳訴人。
- 三、檢附派查函及相關附件，送請財政及經濟委員會處理。

