有事您说 热线:96706123

少供暖咋还要交全额采暖费

热企:由居民维护的二次管网损坏致无法正常供暖,按规定不退费

问暖热线 96706123

17日,多名市民向记者反映,去年因为管道损坏,小区有10天没有供暖,“不知道今年小区能不能实现全额供暖。”也有小区因为管道损坏,导致今年供暖季供暖达标延迟,也咨询能否退费。据负责两小区供热的热企答复,这两个小区的二次管网都属于小区所有,由于用热人供暖设施损害导致不能供热,不能退费。

文/片
本报见习记者 张玉岩
本报记者 王皇
实习生 刘娇娇

开元山庄是上个世纪90年代建成的,暖气管道腐朽老化现象严重。

开元山庄居民>>

去年十天没供暖 热电公司不退费

十天没有供暖,暖气费为什么不退?家住开元山庄的徐女士不禁犯起了疑惑。去年,徐女士家中由于主管维修停暖了十天,今年缴费时她询问热电公司,得到的回复却是不退费。

徐女士介绍,去年12月6日左右,暖气就停了。12月7日,楼道里贴出了通知,停热通知上写着“因1号楼1单元主管道漏水,需要对1、2、3、4号楼停止供热,维修完毕后恢复供热。”这一修就修了7天,在13日晚上才通上暖。后来,在12月25日到27日,同样由于管道漏水的问题,再次停热。

“去年我们一共有10天没用上暖气。”徐女士说,不少居民咨询热电公司,是否可以将这十天的暖气费退回。“热电公司每次都回复不能退费”,徐女士觉得并不合理。

据济南热电公司相关工作人员介绍,开元山庄内用热设施的产权属小区业主所共有,应由产权人负责维护维修,由于产权人未及时维修,导致恢复供暖时间较长。根据相关文件:热力设施正常检修、抢修和供热试运行期间,由于不可抗力的原因或者供热人无法抗拒的重大事项造成停止供热的不予退费。因小区内二次管网爆裂、漏水等非人为因素导致无法正常供热的不能退费。

幸福苑小区居民>>

暖气晚来好几天 明年能否退费?

家住工业北路幸福苑小区15号楼的居民这几天有些郁闷,同一个小区的其他楼都已顺利供暖,只有15号楼到了16日下午家里的暖气才有一点热。不少居民抱怨,根据《山东省供热条例》规定,今年供暖室内最低温度由此前的16℃提高到18℃。“不少居民家这两天的温度根本不可能达标,热企应该根据相关标准退还这几天的供暖费。”

17日中午,记者来到幸福苑小区15号楼,这栋楼有4个单元,共63户。据居民赵女士介绍,幸福苑小区由黄泰热力公司供热,自11月15日开始供暖,但是直到16日上午,暖气片仍不热,“据说是供热主管道出现了问题。”记者在楼外看到有一个大坑。据居民介绍,这是热企的工作人员挖的,“为了修理供热管道。”

记者从黄泰热力公司获悉,幸福苑小区供热管道年久失修,管道老化严重,供热安全存在极大隐患,上个供暖季造成小区内供热管网停运十几次。黄泰热力公司多次让小区落实管网改造资金,“但小区仍没有落实。”热力公司垫资给小区维修供暖管道,“由于小区内部的阻挠,进场施工时间较晚,紧靠供暖季前。”由于进场施工时间较晚,因此部分居民家里仍没有达标。随着施工的进行,居民家里的温度会逐步达标。“目前,小区管网仍属小区所有。”根据济南市的相关规定,属用户管理的供热设施维护不当的,热企可不予退费。

相关链接

六种情况致温度不达标 不在退费范围内

据了解,济南市就供暖不能达到18℃的具体退费标准仍在制定中,而且18℃规定也有具体的范围,只保证用户卧室、起居室的温度不低于18℃。

根据目前规定,以下六种情况造成达不到温度的,不在退费范围之内:(一)擅自拆、改室内供热设施影响供热的;(二)室内装修致使散热器无法正常散热的;(三)属用户管理的供热设施维护不当的;(四)未按规定交纳当年采暖费的;(五)室外平均温度低于-7℃的;(六)发生不可抗力事件,造成无法正常供热的。

新管网暖气不热 可能是过滤网堵了

本报11月17日讯(记者 王倩)

15日起,济南已经正式供暖。两天来,有不少居民拨打本报热线电话反映,家中的供暖存在问题,其中有不少居民表示,家中暖气不热与入户供暖过滤器堵塞有关。记者从供热部门了解到,供热过滤器堵塞的情况比较普遍,尤其是新管网以及新供热小区。

张女士家住天桥区,11月上旬,济南市供暖季前期,一些居民家中的暖气慢慢热了起来,进入调试阶段,但张女士家中的暖气一直不热。15日济南市开始正式供暖,眼看着别人家的暖气摸上去烫手,张女士家中的暖气仍然不热。张女士的家人按照邻居说的方法,打开阀门放气,仍然没有什么效果。张女士随即拨打了供热部门的电话,工作人员承诺会尽快上门维修。

维修人员来到张女士家中,看到张女士家中的暖气阀门已经打开,暖气也已经放过气,这到底是什么原因呢?工作人员来到张女士家所在楼层的管道间,一番检查之后找到了原因,原来是张女士家的入户供热过滤网堵住了。工作人员将过滤网拆下之后进行了清洗,十多分钟后,张女士家中的暖气慢慢热了起来。

张女士告诉记者,很多邻居也都请维修人员上门查看后发现,不少人家中的过滤网都存在堵塞的情况。“我们是新小区,去年是第一年供暖,维修人员说,去年管道内存在的杂物堵塞了过滤网,才造成暖气不热。”张女士说。

对此,记者专门咨询了济南热电客服相关负责人了解到,由于过滤网堵塞造成暖气不热的情况普遍存在,尤其是新管网以及新供热小区。堵塞原因包括安装管网时管网内的垃圾和污垢清理不彻底。“如果过滤网堵塞,管道内的热水就无法正常进行循环了。”工作人员建议,如果居民家中的暖气不热,首先要检查一下暖气阀门是否处于开启状态,并对暖气放气。如果暖气还不热,就要请维修人员查看是不是存在过滤网堵塞的情况。