

本报互动平台



拨打24新闻热线:

96706 6982110



搜索网址:

http://taian.qlw**b.com.cn/**

@齐鲁晚报·今日泰山

http://tqq.com/jinritaishan

欢迎通过以上方式联系我们

# 连续几天暖气不热怎么退费

## 三家热力公司补偿标准不一,但都不退现金

今冬供暖已十天,本报巡城温暖热线陆续接到市民反映家中暖气不热,经过热力部门前期调整已逐渐正常,但有的小区连续多日不热,居民希望得到补偿或退费。25日,泰城三家热力公司分别作出回应,各公司规定不同,但都规定如用户不满意可提出测温要求,测定稳定后可给予一定补偿,但都不退现金。

本报记者 赵兴超

### 供暖十天五天不热

#### 取暖费该退点

从15日正式供暖以来,本报不断接到市民咨询、投诉暖气不热问题,至今过去十天,随着供热的逐步正常,市民更关心供暖初期冻了几天时间的退费和补偿问题。

“我们家大前天暖气才刚有了热乎气,光电话打了十多次,终于暖和起来了,但是冻了五六天,是不是该有个说法?”24日,新城国际小区的住户张女士通过本报巡城温暖热线,说出了自己和周围一些邻居的疑问。张女士说,15日供暖以后,家里的暖气片进水管就冰凉,随后暖和了半天,但又遇上供热公司管道出故障,连着好几天没缓过劲来。家里老人孩子都穿着厚棉衣,空调开一天电费要几十块,再加上已经交上的暖气费,取暖成本增加。

双龙居小区的陈先生说,家中暖气片这两天热了,终于不用冷得盖两床被子睡觉,但暖气片不热的这些天应当退费。

从18日至今,已经有二十多位市民向本报热线咨询热力公司退费问题。市民刘先生说,家里房子102平方,交了2500多块,平均一天20多块钱,“只要有一天没热,我们这一天的钱就白交了。现在供暖十天有五天温度不达标,就该退100块钱。”

#### 听说有暖气退费 可不知该找谁

关于暖气不热可以退费问题,许多市民表示听说过但没退过,也不知道该怎么操作。

25日,记者随机采访了10位家中正在使用集中供暖的市民,其中有六位听说过暖气不热有退费的说法,四位市民没听说过可以退费。家住文化路西段一小区的周女士说,最近两年家里暖气都是供暖初期一周时间不怎么热,达不到要求的18℃,以前听人说供暖不达标能退费,但热力公司工作人员也没给用户说过,他们也不知道该去哪里申请,需要办理哪些手续。

家在城东一小区的陈先生告诉记者,去年不知道因为哪些原由,小区供暖晚了近一个月,但采暖费是按照整个供暖季缴纳的,之前听热

### 采暖费退费我省相关规定



制图姚继贵

力公司说可以在今年采暖期给予一定的补偿或减免,但最终收费的时候也没了说法,还是正常缴纳了今冬的采暖费。

一些居民在采访中表示,不管在热力公司还是物业缴纳采暖费,都没看到像暖气收费标准一样明确的退费流程及规定。

25日,记者在盛源热力公司营业部看到,负责收费、计费的该部门规定张贴在墙上,没有关于暖气不达标如何退费的条文。

#### 如何退费补偿

#### 三家公司各有规定

25日,记者带着市民的疑问,采访了负责城区供热的三家热力公司。三家热力公司对退费及补偿问题均有各自不同规定。

按照今年新修订的《山东省供热条例》第三十条规定,供热企业应当按照供用热合同约定,连续稳定供热,不得擅自中断或者停止供热。在采暖供热期内,因特殊原因需要

连续停止供热超过二十四小时的,供热企业应当提前三日通知用户;因突发事故不能正常供热的,供热企业应当立即组织抢修并报告供热主管部门,及时通知受影响区域的用户。连续停止供热二十四小时以上的,供热企业应当依据停供时间减收相应热费。

25日,泰山城区热力公司工作人员表示,如果用户家中低于18℃,可向公司或辖区管理员反映,由工作人员上门测温,属于热力公司责任的,将在下一个采暖季减免相应天数热费。如果是用户家中暖气片私改等个人原因或停电等不可抗因素,则不能退费。

盛源热力公司工作人员则表示,对于供暖不热退费问题不太清楚,负责领导不在公司。

中正东城热力公司工作人员表示,今年供暖初期个别新供热小区因管道杂质等原因不热,目前已修好,这一段时间热费不能退补。供暖正常运行后如有不热问题,可以测温确定后在下一个采暖期减免。

### 换个“安全阀门” 咋就没管事

本报泰安11月25日讯(记者 邢志彬) 25日,家住泰山大街的李峰老人报警说,可能被骗了,原来有个小伙子上门给他换带有自动断气功能的“安全阀门”,并收费198元。几天后老人发现新阀门没有自动断气功能,再打小伙留下的“客服电话”,一直无法接通。

11月3日,有个小伙子敲开李峰老人家的门,小伙自称是泰山区某燃气配件有限公司的职工。见小伙背着书包,看起很利索,老人就让他进门了。小伙问老人有没有看到楼道口贴的通知,老人说没注意,他又说想看看家里的燃气阀门。

看完后,小伙说他这里有一款自动阀门,如果用户忘了关,能自动关闭,问老人要不要换。老人还在犹豫中,小伙就开始动手拆,一会儿就把新阀门换上。小伙说邻居们都换了,他11月15日再来给这个小

区统一换胶皮管,收了198元费用就走了,并留下一个“客服电话”。

老人试用了几次新阀门,故意关火后不关手动阀门,过几分钟后再打火,还是能打着,实验几次后感觉不太好,就去问邻居,结果邻居都没有换新阀门。老人等到15日,小伙也没来换胶皮管,他再打“客服电话”,对方一直占线。

25日,记者在老人家里看到,“自动阀门”是黑色的,和大拇指差不多大小,老人再次当场实验,等了5分钟,阀门并没有自动关闭,拨打客服电话仍然是占线状态。

老人说,他去市场打听了一下,自动阀门大概80元左右,而小伙要198元。如果能用,也就算了,可是根本没有自动断开的功能,老人感觉被骗了,就向派出所报了案,也想提醒其他居民注意。目前民警对他的情况进行了登记,正在进一步核实情况。

### 路边垃圾点冒烟 行人捂着鼻子过

本报泰安11月25日讯(记者 白雪) 25日,市民王女士打热线反映,东湖路与唐訾路交叉口往东,一个垃圾点经常焚烧垃圾,滚滚浓烟有时持续四到五个小时。泰州市城市管理执法局一大队工作人员称,将派工作人员查看。

25日上午九点,家住凤凰小区的王女士反映,东湖路与唐訾路交叉口的一个垃圾点,经常有人烧垃圾。

25日9点40分,记者到达此处垃圾站,垃圾站周边臭味很浓,旁边一个坑里填着些烧着的垃圾,火势不大,但白烟仍在升起。附近路过居民说,每次经过都捂着

鼻子过,没看到是谁烧的。

泰州市城市管理执法局一大队工作人员称,他将尽快派夜班值班人员去查看。在人口集中地区和其他依法需要特殊保护的区域内,焚烧沥青、油毡、橡胶、塑料、皮革、垃圾以及其他产生有毒有害烟尘和恶臭气体的物质,责令停止违法行为,将处2万元以下罚款。

在人口集中地区、机场周围、交通干线附近以及当地人民政府划定的区域内露天焚烧桔秆、落叶等产生烟尘污染的物质,会责令停止违法行为;情节严重的,可以处200元以下罚款。