

沈阳明年计划改造近200个老旧小区供热管网立杠

本报讯 辽沈晚报、聊沈客户端记者王琦报道 根据居民反馈的楼道立杠老化等问题,沈阳市供热主管部门透露,明年初步计划在全市范围内,对近200个老旧小区的庭院供热管网和楼道立杠进行改造。同时提醒居民用户,家中供热设施更换,可联系供热公司免费进行安装。

心供热事业部组织开展了“走进社区谈供热”活动,沈阳市供热主管部门对于刚重新组建的沈河供暖有限公司进行走访检查,在其所属的小西热源厂内,监控数据显示,回水温度都在40度左右,换热站工作人员表示,目前的天气条件下,可以保证居民家中室温达标。

住户家中的室温进行抽查,室温都能保证23度左右。

本次活动的最大亮点莫过于供热主管部门、供热企业直接与居民代表面对面,对于居民的诉求、意见等,现场进行解答。

志新社区居民白玉翠表示,她所在的小区已经超过20年了,楼道内一些供热管网已经出现老化的情况,跑

冒滴漏的状况时有发生,希望能对老旧小区楼道内的管网进行改造。

对此,沈阳市供热主管部门表示,今年管网再造的重点在一次网的改造,明年开始将重点对二次网,也就是庭院管网以及楼道立杠进行改造。对此,相关负责人透露,明年计划对全市近200个老旧小区的庭院管网、楼道立杠进行改造。

现场还有居民代表提出,在室温供热设施的更换上,一些流动的水暖工安装之后,会存在漏水的问题,没有相关的保障。对此沈阳市供热主管部门表示,居民用户更换家中的供热设施,可在买好暖气设备之后,联系所属供热企业,其维修人员可以提供免费的安装服务,而且服务质量相对有保障。

疑用户放水供暖关阀门 开阀两天没热起来

换热站怀疑有人放暖气水关阀门停供。

住户抱怨称,咱家也没放水,凭啥关咱家阀门?阀门打开后,室内温度和室外温度差不多,住户质问:“室内温度啥时能升上来?”

12月19日上午,本报接到读者庞先生打来电话说:“门外的供暖阀门不知为啥被换热站关了,第二天供暖阀门打开后,屋里从上周六到现在暖气也没热过,你能帮我们问问什么情况不?”

12月19日,记者来到沈阳市沈河区南清真路52-3 济源大厦14楼庞先生家里,屋里人都穿着羽绒服。

家里温度下降 发现供暖阀门被关

“平时在屋里穿衬衣就行,白天有时候还开点窗户,15日我就感觉屋里温度比平时低太多,下午我把羽绒服都穿上了,也没注意什么原因,16日屋里越来越冷,我去门外看到‘进水管’和‘回水管’的阀门都被关了。”庞先生说。

气水的,供暖那边有人来查过。我16日着急出去办事也没找换热站,等17日去换热站反映家里阀门被关了,换热站说他们也不清楚,可能是供暖公司那边过来关的,只给记录了一下。18日我发现供暖阀打开了,但屋里还是太冷,中午又去了换热站,换热站说下午去家里看看,可是下午还是没人来过。19日我又去了换热站,工作人员告诉我,现在外面有漏点,正在维修。”庞先生说。

怀疑住户私放水 维修人员关了阀门

12月19日下午,换热站一位朱姓工作人员接待了记者和庞先生。

记者:请问换热站负责人在吗?

工作人员:负责人正在住院。

记者:你了解这件事吗?你在换热站负责什么工作?

工作人员:知道一些,我负责居民电话投诉做记录。

记者:庞先生家里的供暖阀是你们的吗?为什么关?

工作人员:是我们维修人员关的,我听维修人员说他们家可能私放

暖气水。

记者:你们维修人员用什么方法判断住户私放暖气水?有证据吗?

工作人员:维修人员凭多年的工作经验,听到住户供暖的“上水管”有很大的流水声并有颤动,怀疑住户放暖气水,就给关了。当时没留什么证据。

记者:如果是其他原因造成的这种现象,而不是住户在放暖气水,你们不进家里再核实一下吗?

工作人员:如果住户真放暖气水,等我们敲门人家早就把设备收起来了,要不就把阀门上不放水了。

记者:维修人员关阀门时,通知住户了吗?

工作人员:我们敲门了,屋里没人。

记者:维修人员为什么第二天又把阀门打开了?

工作人员:我们也怕关的时间长了,把暖气冻裂再影响其他住户供暖就给打开了。

记者:供暖阀门打开已经两天了,为什么住户家里温度还是这么低,什么时候室温能上来呢?

工作人员:我们今天发现室外的

暖气管道有漏点,维修好了,不过得运行一段时间,如果还不热,明天我们再去住户家检查一下。

律师:用户有违约行为 供暖公司应当举证

辽宁卓政律师事务所律师王汉衣表示,根据合同法规定,合同双方在订立合同时认真履行合同的义务,在履行过程中如果守约方发现对

方有违约行为而中止履行合同的,应当对对方的违约行为负有举证证明责任。

供暖公司如果认为用户在使用过程中违反了供暖使用的合同约定或其他规定,应当证明客户确实存在违约行为,比如通过仪器检测或实地调查的方式取得相关证据,仅凭经验判断不能认为尽到了证明义务,此时如果单方中止供暖,可以视为供暖公司违约。

供暖帮办“十年”再出发 有问题拨打96006

将近1000个满意的笑脸,1000余篇监督报道,上万个热线电话,勾勒出“供暖帮办三人行”栏目的9年成长轨迹。

2018年已经是辽沈晚报“供暖帮办三人行”栏目开办的第十个年头,从今日起,辽沈晚报“供暖帮办三人行”再次启程。

供暖温度不达标、锅炉房间歇供暖、拨打报修电话迟迟没人来维修、维修多次温度没有提升、客服接待人员态度恶劣、报修电话长时间无人接听、供暖公司维修工人私下收取不应该收的费用、暖气上水管线爆裂到底该谁赔、供暖单位提前停供……如果在今年的供暖期里您家遇到了这些问题,请拨打供暖投诉热线96006,我们将耐心处理您的相关投诉。
维权热线:024-96006

辽沈晚报、聊沈客户端记者 王墨

新闻到底:《供暖阀门故障 家被淹只能赔400元“浑南热力”:不满意可以走法律程序》②

新闻闪回:家住沈阳市浑南区金水花城小区的33层居民王女士家因为顶楼供暖设备阀门故障引发跑水事故家中被淹,供暖企业称只能赔偿300元至400元。王女士要求供暖企业给予修复却被拒绝。沈阳浑南热力有限责任公司相关负责人表示,赔偿根据市场价格核算,用户不满意可走法律程序索赔。

供暖事故受损赔偿 应引入第三方评估机构

昨日,沈阳浑南热力有限责任公司相关负责人表示,在本报记者沟通此事后,引起公司重视,已经再次与受损用户进行协商,但目前尚无最终结果。

该负责人强调,对于之前对用户做出的300元-400元的损失报价并不是最终方案,是定损专员与用户协商的“底价”,用户不满意可以适当提高。该负责人称从负责此事件的定损专员了解的情况是,用户当时提出来的赔偿要求与定损专员评估的价格差距较大,无法达成一致,“他认为客户可能还在因为受损在气头上,需要等用户心平气和后再谈。”

受损用户王女士告诉记者,在向媒体反映同时,也通过相关政务诉求网站进行了投诉,“‘浑南热力’在网上回复的损失报价就变成600元了。”王女士说,自己再次与“浑南热力”沟通时,对方仍没有给出明确意见。

对此,“浑南热力”相关负责人表示,将积极与用户沟通,愿意对用户提高合理范围内的赔偿金额。

浑南供热办:先协商 和解不成走诉讼

沈阳市浑南区供暖办工作人员介绍,一般居民家中发生跑水事故,首先要确定责任方。由供暖企业造成的跑水事故,供暖企业肯定要承担相应的责任。该工作人员强调,这种事故发生频率并不高。

工作人员表示,如果供暖企业确定为责任方,那么供暖企业履行赔偿责任都是与用户进行协商。因为对损失评估的界定比较复杂,如果受损的用户能够提供损失凭证,比如受损装饰材料的购买凭证等,可以为定损评估起参考价值,同时还要考虑到装饰材料使用时间长短的折旧等因素。

沈阳市供暖行业协会:损失评估很难达成一致

沈阳市供热行业协会宫晓燕书记表示,已经看过关于“浑南热力”的

报道,“对于报道中企业和用户之间对于损失评估的分歧较大,这种情况一般都是诉讼来解决。”用户和企业都是站在自身利益的角度来沟通,所以很难达成一致。宫书记说,如果用户提起诉讼,那么在过程中一定会有司法鉴定评估环节,相比任何涉事双方所认定的损失价值更权威更公正。

“在目前涉及到供热企业与用户之间的纠纷处理中,还没有采取第三方评估的案例。”宫书记表示。

供暖公司:一直没有委托第三方评估

沈阳圣达供热公司客服人员表示,因供暖公共设施漏水等事故导致居民家受损的情况,公司有专门的部门来处理。居民可在工作时间联系客服人员,安排对接的部门和人员。

沈阳环城供热公司相关负责人表示,因为供暖公共设施漏水等事故造成居民家受损的情况,由供暖公司和居民进行协商解决赔偿问题。在损失

认定方面,一直没有委托第三方评估公司,因为供热公司推荐的评估公司,居民不一定能认可,在这方面达不成一致意见的话,还是得协商解决。

在赔偿金额方面,根据居民家装修所用材料的价格,加上一定的折旧,双方协商确定赔偿金额,“居民索赔金额和供暖公司赔偿价格之间,肯定有一定的差距,双方尽量协商一致解决为好。比如墙面大白受损了,我们供暖公司找人给刷一遍,也没多少钱,面积小的也就三四百元吧。”

对于走法律程序,这位负责人并不十分赞同,“极少有居民索要高价的,最后没办法走诉讼程序,在这个阶段需要第三方评估公司进行鉴定受损情况,评估公司是经摇号产生的,需要一定的评估费用。法院是根据评估公司提交的评估价来判决的,并不会完全认同和满足居民的索赔诉求。”

这位负责人表示,供热管理部门和供热行业协会不介入事故损失评估和赔偿问题。“如果引入第三方评估机构参与,一是居民不一定认可评

估机构,二是需要一定的费用。最好不走法律程序,还不如心平气和地协商解决。”

人大代表:引入第三方评估是好办法

沈河区一位人大代表表示,因供暖设施事故造成居民家受损,在赔偿金额产生分歧,焦点在评估和定价上面,那就要从根本上解决这个问题,引入第三方评估机构是一个好办法,现在多个领域有相应的评估机构,如房屋征收有评估机构参与。

供暖行业可以尝试引入第三方评估机构,不但可以解决事故受损赔偿问题,而且在测温退费等方面也能发挥作用,专业的事由专业机构来做。“人大代表一直关注基层民生问题,供暖行业出现的一些问题,我们将会进行深入调研,提交供暖行业引入第三方评估机构的议案。”

辽沈晚报、聊沈客户端首席记者 吕洋 记者 吉向前