

供热前办停供 却因“过了截止日”被拒 供热企业:想停供得交一个月的供暖费



供暖帮办三人行

开栏语

2020供暖季如期而至,辽沈晚报供暖帮办继续为您服务!

1000多个满意的笑脸,1000余篇供暖维权报道,上万个热线电话,勾勒出“供暖帮办三人行”栏目11年的成长轨迹。

2020年已经是辽沈晚报“供暖帮办三人行”栏目的第12个年头,从今日起,辽沈晚报“供暖帮办三人行”再次启程。

在即将来临的寒冬里,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……

把您的难处告诉我们,我们将及时与供暖部门沟通、处理您的需求;我们的全媒体式报道将在全市各区无死角维权供暖问题;我们将第一时间出现在第一现场,亲身体验温度。

供暖维权热线:(024)22699110

供热前办停供遭拒 供热企业:过了截止期

沈阳市民刘女士因家中老人突发急症,住进了重症监护室,所以导致房屋不能居住,而且错过了供暖公司规定的办理停止供热的截止日期。

直至昨日,刘女士才有时间向房屋所属供热企业沈阳国润低碳热力有限公司咨询办理停供手续一世。

没想到对方给刘女士的答复,让她大吃一惊,“说停供截止日期是10月20日,现在已经过期了,不能办了。”

“11月1日的供暖期还没开始,我提前来办停供,对方就不受理了?”刘女士非常不理解,同时又不知所措,“如果不给办停供,对方是不是要收我一年的供暖费?”

对方强调,截止日期的依据是《辽宁省城市供热条例》,“以前是截止到10月15日,今年延长到了20日。”

想办停供 得先交1个月供暖费

昨日,就刘女士的疑问记者与沈阳国润低碳热力有限公司联系,一位客服工作人员告诉记者,目前沈阳供热企业的确按照《辽宁省城市供热条例》,办理停供用户需要在10月20日之前办理,“虽然11月1日才是供暖期,但是供暖期之前,供暖设备就需要提前进行热运行等,并且停供‘断管儿’也需要时间的。”

该工作人员强调,在11月1日之前已经无法再为用户办理停供。

那是不是错过了办理期限,供热用户就要白白交纳1年采暖期的费用呢?这位工作人员的解决方案为,用户如果直至11月底还未交纳采暖费,那么供热企业就会在12月前对用户进行“断管儿”,只收取11月份的一个月采暖费。

对于这个解决方式,刘女士仍有疑问,“如果11月前不能进行‘断管’

儿’了,11月后怎么就能操作了?”

并且,“明明不需要也无法享受到的1个月供热服务,是供暖公司强卖的吗?”刘女士认为,从供热企业角度来说,浪费了供热资源;对用户来说,浪费了1个月的采暖费。

昨日下午2时许至5时许,记者多次电话联系沈阳市供热办22902288的公开电话,电话始终处于短促忙音,无法顺利接通。

供热办副主任: “条例就这么规定的”

昨日下午5时20分许,记者与沈阳市房产局供热办王姓副主任取得联系。

王副主任表示,现行条例并不是刚刚出台,已经按此执行多年,如果用户对停供有意见可以提出来,在条例修订时候可以考虑。

王副主任说,在运行一个月后“断管”,用户也接受了一个月供热,理应交一个月采暖费。

同时,王副主任认为,用户应该从自身找原因,不要把责任推给供暖公司,先把为什么20号以后才办停供问题先解决了。

律师:消费者有权 拒绝强制服务

昨日,辽宁长风律师事务所马西图律师认为,按照“消法”中的规定,消费者对接入式服务的选择权,“消费者有权选择接入,也有权选择不接入。”同时应当遵循《民法》中的“等价有偿自愿原则”。

马西图律师表示,“因此在供热服务正式提供之前,用户都应有选择权,对于强制服务消费者有权拒绝。”

同时,马西图认为在没有法律规定、双方供热合同约定的情况下,供热企业单方面进行供热服务,之后向用户索要1个月的供暖费是缺乏法律依据,并带有惩罚性的。

辽沈晚报记者 吕洋

大娘被骗子忽悠 保安看穿了骗局 边打电话边转账 边劝说边喊警察

一个诈骗电话,险些让沈阳市于洪区的一位老大娘损失16000元。所幸银行保安宋大哥识破骗局,多次劝阻未果又联系了于洪公安分局社区民警麻警官。当麻警官接过骗子的电话表明身份后,这位自称也是“公安民警”的骗子立即挂断了电话。大娘的钱保住了,拉住保安大哥和民警的手,多次表示感谢。保安大哥说:“看大娘进银行一边打电话一边眼神躲闪着工作人员,我就觉得有问题。”

麻警官说:“当时正在旁边小区宣传防电信诈骗,接到宋大哥电话我拿着宣传单就跑去银行了。”

老大娘说:“当时就是被骗子迷惑住了,骗子说要把我儿子抓走,这时候我儿子电话还打不通,当时就相信了,幸亏保安和民警及时帮忙。”

异常 老人办转账慌慌张张

10月25日9时多,一位老太太神色慌张地走进沈阳市于洪区一家银行大厅内,老人不寻常的神情立刻引起银行职员和保安宋大哥的注意。

“马上汇,马上汇,我已经到银行了……”大娘一边走一边接听着电话,眼神不断地躲闪着银行内的工作人员。

49岁的银行保安宋文阁立即上前拦住大娘:“请问您办理什么业务?”

“汇款!”老人回答。

“给哪里汇款呀?”银行职员提醒说,“千万别被骗了,可别给陌生人汇款。”

老人小声说:“不会的,我给公安局汇款……”

老人一边接听电话,一边朝VIP窗口走去。宋大哥一边向银行领导汇报,一边与银行职员跟在老人身后。

“我把情况汇报给了领导,领导告诉工作人员不要给老人汇款,先让老人冷静冷静。然后,我拨打了咱们社区民警麻警官的电话。”宋大哥说。

幸运 保安民警联手阻止诈骗

当时,于洪分局迎宾路派出所社区民警麻晓光正好在社区向居民宣传预防电信诈骗。接到宋大哥的电话后,他意识到这可能是一起正在发生的电信诈骗案,立即赶到银行。

在现场了解具体情况后,麻晓光初步判定大娘是遭遇电信诈骗,劝导大娘不要转账。可大娘情绪非常激动,对民警劝阻置之不理。后来,民警得知大娘女儿的联系方式,立即给其女儿打电话,十多分钟后,大娘的女儿赶到银行。

“她女儿来了,老太太也不说具体是怎么回事,还是不相信自己被骗。这时候老太太手机响了,骗子又打来了电话。”麻警官说。

麻警官在接通电话后,对方迫不及待地询问汇款的情况。麻警官说:“我是沈阳市公安局于洪分局民警,跟你核实一下这个事情……”

这下好了,还没等麻警官把话说完,对方就挂断了电话。

随后,麻警官几次拨打对方电话,对方都不再接听,而是直接挂断。

老大娘这才有点醒过味来。

后怕 差点就被骗走1.6万元

随后,麻警官、保安宋大哥、大娘女儿、银行职员又合力劝导,大娘终于相信,自己刚才差点被骗子给骗了。

原来,当日上午9点多,大娘接到一个陌生电话,对方声称“是北京市公安局的工作人员”。

这位工作人员说,大娘的儿子涉嫌一起案件,要求她必须在11点前向“公安机关”转账16000元,通过银行存入指定账号,并且不能告诉任何人,这钱作为“取保候审”保证金,否则就将她的儿子抓走。

闻听此消息,大娘惊慌失措,赶紧给儿子打电话,但是电话打不通,大娘赶紧拿着自己的银行卡来到银行,准备汇款给对方。

幸亏保安宋大哥发现了异常,在多人的努力下制止了大娘的财产损失。

宋大哥说:“咱们偶尔会遇到类似的情况,而且平日里我们经常接受此类培训,所以一旦发现老年人神色慌张马上就紧张起来。”

辽沈晚报记者 岳洋



老太太边打电话边转账,保安大哥识破骗局联手民警成功阻止。 读者供图