



# 被通知“窃热” 居民拒“背锅”

□记者 王代诺

市民刘女士下班到家,突然收到了一张“二次违规用热通知单”,要求她限期补缴取暖费,否则就切割用热管道。刘女士不解,家里明明没用暖气,何来违规用热?几经追问热力工作人员,都没有得到明确回复,无奈,刘女士只好将问题反映到了12345民呼必应平台。记者就此问题进行了追踪采访。

## 1 突来的一纸“窃热”通知

“2月20日晚,我下班刚进家,孩子就拿出来一张通知单说,热力公司工作人员让缴暖气费,我感觉莫名其妙。家里没用暖气,缴什么费用?细看通知单,说我家私自打开热力管网阀门,这‘锅’我不背。”刘女士说。

据介绍,刘女士家住北渡街道碧桂园小区11号楼1单元,她家曾正常用暖几年,但前年她的丈夫不幸因病去世,她一个人带着两个孩子,肩负房贷、孩子学费生活费等重担,为了节省开支,去年冬天刘女士决定不再用暖,也就没有缴费。

“家里阀门一直都没开过。原本没有用暖气,本身就对孩子有愧疚。结果孩子冻了一个冬天,我还得补缴费,更觉得对不起孩子。”刘女士说,“如果我真用了,罚我两倍、三倍都不亏,可是我没用。”

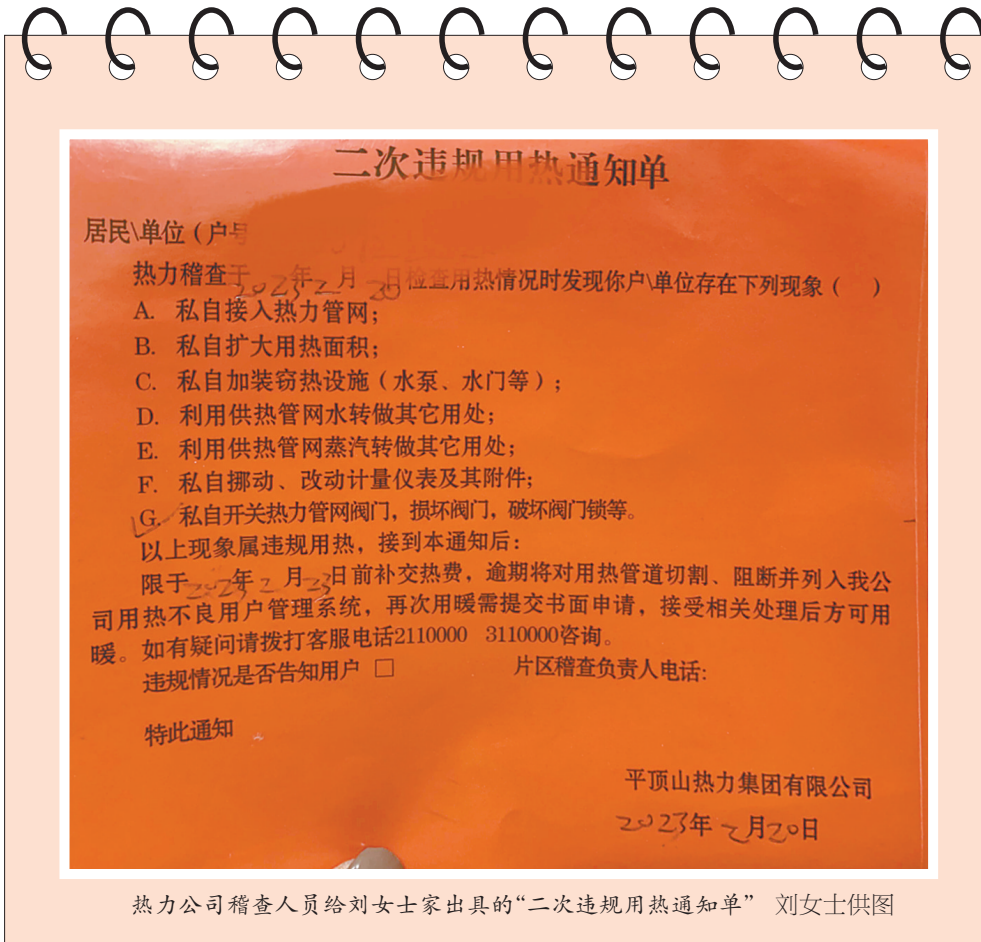
刘女士先是拨打了通知

单上的客服电话申诉。

“客服人员说公司规定的就是,住户当年不用热,可以自行关闭楼道间的总阀门,可总阀门房是闭锁状态,而且他们也没有通知我自行关闭。”刘女士说。

2月20日晚,刘女士拨打了12345热线投诉这一问题。

“第二天(2月21日),管片的热力站长上门看我家的阀门是关闭的,又打开水井房里的阀门试了管道的回水,从我家流出去的水是去年的黑水,同行的稽查人员当时就推脱说之前已经发现闭锁管道间总闸是打开状态,他们没办法处理,后来又让热力站长给我回复。我等到21日晚上给热力站长打电话,他都没处理。”刘女士说,“他们让我补费,不然就剪管道,以后再用还得另外缴500元钱的管道连接费。”



热力公司稽查人员给刘女士家出具的“二次违规用热通知单” 刘女士供图

## 2 记者多方追踪

记者想要联系热力公司稽查部门了解情况,可通知单上并没有留其联系方式,根据刘女士提供的联系方式,记者首先联系了热力站长。

“我主要负责小区供热站房,管送暖,贴条的是公司稽查人员。”对于通知单上的“处罚”,该站长回应说,“这事儿我不大清楚,我只是基层干活人员,并且我已将这个情况汇报上去了。”

随后,记者拨打了通知单上的客服电话。

在长达16分钟的沟通中,记者先后近10次询问客服:“如果确实没有用暖,是否有申诉的机会、可能、渠道?”

客服人员均没有正面回答,而是回复:“通知单是稽查人员反复核实过才下达的,用户是在未缴费状态下用暖,稽查人员有录像、有证据。”

即便如此,若用户还是不认可这个通知单呢?客服表示,可以登记用户的意见,但用户仍需补缴费用。

“如果确实存在盗用暖气行为并且不补缴费用的话,公司将把这类用户列入‘黑名单’,届时再想用暖气的话首先要解禁‘黑名单’,解禁条件是须补缴盗用的暖气费,同时还要缴500元钱的管道连接费。”客服人员说。

记者数次向客服人员咨询如何联系稽查部门,客服回复:“不同部门,不清楚怎么联系。”随后,记者联系了碧桂园小区物业。

据小区管家介绍,该小区用热是热力公司直供,用户缴费,热力公司才送暖;用户不缴费,是不会送暖的。用户用暖不受物业控制,物业虽有水井房钥匙,但也只是紧急情况才打开,例如用户家突然暖气漏水了,热力人员不能第一时间赶到的话,物业人员可以先过去及时关闭阀门。

“如果热力公司不送暖,物业开关阀门都是没有意义的。”该管家说。

据该管家介绍,她管理的

区域确实检查出两例类似情况。

“既然稽查人员检查出来了,肯定是某个环节存在问题,但这不是业主偷偷打开阀门就能控制的。首先,我们没有破坏阀门,也没有打开阀门;其次,即便打开阀门,热力公司是能控制的。”该管家说。

同时,该管家提出疑问:“为啥刚供暖的时候,稽查人员不排查?如果排查到用户家,是不是可以打电话问问用户到底用不用暖?用的话把钱缴上;不用的话,就把阀门关了,不再送暖。”

记者联系热力片区负责人,印证碧桂园物业关于直供用户用暖控制的说法。

“公司稽查人员在稽查过程中发现她家用暖的(水井房)阀门是开着的,也就是暖气在连着,当时她并没有提出异议。所以,我们按正规流程张贴了催缴费用的通知单。”该热力片区负责人说。

那么,通知单第一时间交到刘女士手里了吗?

“她家里有人,交到她家里人手里了。”热力片区负责人说,“当时稽查人员录的有视频。”

对此,刘女士解释:“当时我在上班,只有孩子在家。我晚上回家后,孩子给我的单子。”

“单子确实给她女儿了,并且给她女儿说了她们家暖气开着却没缴暖气费,需要把费用补缴一下。”热力片区负责人说。

那么,稽查人员当时入户检查确认室内阀门开着了吗?

“我们先询问了她家人(她女儿),她家人没有说家里没有用暖气。所以,就没有入户检查。”该热力片区负责人说,“如果她有异议,我们会给公司反映这个事。”

从哪里判定该用户家里用暖气了?

“在水井房,她家暖气回水管是热的。另外,水井房阀门也是开着的。”该热力片区负责人回复。

谁有水井房钥匙,谁能打开房门?

“正规情况,我们的工作或者小区物业人员有钥匙。”该热力片区负责人说,“稽查就是防止(暖气)被盗。我们没有说是用户自己开的,没有确凿的证据证明是用户开的水井房阀门。我们是根据现场情况,告知她她家今年暖气费没缴。”该热力片区负责人说。

直供用户,谁才是用暖的必要控制环节?

“我们没有给用户送暖,现在也判断不了是不是用户自己私开阀门了。”该热力片区负责人说。

那么,直供用户用暖正常流程是否是:用户缴了暖气费,不用管其他阀门,只需打开家里的阀门,就可以用到暖气;如果没有缴暖气费,哪怕把家里阀门打开了,也用不到暖气?

“正常流程是这样的。”该热力片区负责人回复。

## 3 热力片区负责人:剪管道是正常工作

“今年不缴费、不用暖,即便不贴通知单,她家的管道也是要剪断的,剪的位置在水井房里。”该热力片区负责人说,该公司每年都要

将没有用暖的用户管道剪断,这是正常工作,如果用户第二年缴费,他们还会把管道接上,绝对不会影响正常用暖。

同时,该热力片区负责人说:“我们正在积极反馈用户的情况,如果她家情况属实的话,那也会按照用户的情况处理,贴单子只是通

知她补缴费用。这不是解决不了的问题,但是我们必须要以事实为根据,去解决这个问题,希望用户耐心等待,会给她一个合理的答

复。”

“目前,我们仍没有收到热力公司的回应。”2月26日下午,记者再次回访时,刘女士说。