

# 家里暖气不热 可以不交取暖费吗

## 石家庄市供热事务中心:不能,如果暖气不热可以按程序申请退费

家里暖气不热,家住裕华区书香园的吴女士就没交取暖费,次年供热公司不仅催交取暖费,还让她交纳滞纳金。日前,吴女士给本报“供暖热线”打来咨询电话:“我家暖气不热,我能不交取暖费吗?”11月21日,石家庄市供热事务中心工作人员答复说:不能。若热用户家中暖气不热,调试后仍不见好转,热用户可以按程序申请退费。

□本报首席记者 杜慧

⊕ 事件

### 暖气不热 退费需走流程

吴女士是裕华区书香园小区住户,据她介绍,她多年来从未欠过取暖费。这两年,她家供暖不达标,即便供热公司工作人员上门调试后,情况也不见好转。于是,去年,她就没交取暖费。没想到,今年,供热公司不仅让她补交去年全额取暖费,还要交纳滞纳金,她感觉无法接受,便给本报打来电话。

针对吴女士的问题,石家庄市供热事务中心工作人员答复说,若热用户家中暖气不热,调试后仍不见好转,热用户可以按程序申请退费。

这位工作人员表示,按照2022年10月出台的《石家庄市供热用热条例》,暖气不热退费要“三步走”。

**第一步:**确认家中暖气不热的原因。家中暖气不热的原因有多种,首先要自查问题,通常做法是“自家不热看邻居,邻居不热看单元,单元不热看小区”,也就是从小到大的排除法。待初步确定原因后,热用户可立即拨打辖区供热单位公布的客服电话反映,还可通过供热单位的微信公众平台反映。

**第二步:**室温测量记录为退费依据。按照《石家庄供热用热条例》相关规定,家中若暖气不达标,热用户可以向供热单位反映,供热单位应当在接到反映12小时内提供测温服务,测温结果双方签字确认。当热用户与供热单位对室温达标与否则有争议时,可以委托具备室温检测资质的机构进行检测。费用由责任方承担。因供热单位责任造成热用户室内温度未达到本条例规定的最低温度或者合同约定温度的,供热单位应当按照有关规定或双方约定退还相应的热费。在具体操作时,供热单位服务人员与热用户双方共同认可的室温测量记录,可作为退费依据。如果居民要求测温,而供热单位不上门或不配合的,热用户可与居委会供热网格化管理人员联系,区供热主管部门会安排人员测温,测温记录也可作为退费依据。

**第三步:**按标准退费。一般情况下,因供热单位原因导致热用户室内温度不达标或者停止供热超过24小时的,供热单位应当按照规定或者合同约定退还达标天数的热费到热用户指定账户。退费标准为:实际检测温度为16℃-17.9℃的,退还供

热不达标期间热费的10%;12℃-15.9℃的,退还供热不达标期间热费的50%;12℃以下的退还供热不达标期间热费的100%,按实际测温的平均温度执行。

### 热用户存在这些情况不退费

如果热用户存在下列情况之一的,将不予退还热费:1.由于房屋围护结构和居民用户室内采暖系统原因影响供热效果的;2.发生极端气候超出供热设施设计规范确定的室外计算温度的;3.发生不可抗力事件,造成无法正常供热的;4.其他法律、法规、规章规定不予退还热费的情形。

同时,热用户不得有下列行为:1.擅自接通供热管道用热、开阀用热;2.在供热设施上安装排水阀、换热装置,排放供热管网水;3.擅自改动供热管道、增设散热器、改变用热性质、改变居室原有保温结构;4.擅自在供热管道上安装管道泵;5.破坏供热计量器具,擅自改动、破坏室温监测和调控装置;6.其他妨碍供热设施正常运行和影响供热的行为。热用户实施以上行为导致温度不达标的,供热单位不承担责任。给其他热用户或者供热单位造成损失的,依法承担赔偿责任。

⊕ 帮办

### 育才街59号:单元1至6楼南屋暖气不热的情况解决了

11月22日14时许,住在长安区育才街59号院6号楼居民来电反映说,从今冬供暖至今,不知何故,他们单元东门1至6楼南屋的暖气都不热,“往年我们这里供暖效果都挺好,我家三室一厅,每间屋子都暖和,今年南屋不行。我们让顶层放了放气,没有明显好转,希望供热公司上门给瞧瞧。”

据悉,为该小区供热的为华电供热。当天下午,记者联系了华电供热公司相关人员,对方表示会安排人员上门查看情况。第二天,供热公司反馈说,他们公司的维修师傅已上门在楼道排气。

“华电人员上门处理后,我们这边暖气都热了,谢谢你们的关注。”11月23日,记者联系了反映问题的居民,对方表示挺满意。

⊕ 答疑

### 问题一:家里暖气堵塞谁来清洗

答复:室内供热设施由热用户负责

11月22日,住在桥西区五十四所宿舍的张大妈来电说,供暖初期,她家暖气不热,供热公司人员上门检查后说暖气不热是她家室内管网堵塞所致,建议用户清洗解决。事后,张大妈花钱雇人清洗了室内暖气管网,她家暖气最终热了,可张大妈却对供热公司的说法表示不解。

石家庄市供热事务中心:按照《石家庄市供热用热条例》第四十三条规定:共用供热设施移交供热单位运营维护的居民小区,居民住宅已实行分户控制的,管道井(室)入户阀门(不含)或者分户计量装置(不含)至住宅室内的供热设施由热用户负责管理、维护,其他由供热单位负责管理、维护;未实行分户控制的,热用户的室内非共用供热设施由热用户负责管理、维护,其他由供热单位负责管理、维护。其他热用户的供热设施管理责任,由供热用热双方在合同中约定。

### 问题二:我能申请空置房吗?

答复:空置房应满足无人居住且不用热

这两天,本报“供暖热线”还不断接到一些热用户打来的求助电话,焦点问题之一就是空置房办理事宜。

住在裕华区金马小区的租户小贾11月22日17时来电说,他在该小区刚租了房子,房东暂时还没有缴纳今冬取暖费。为了节约生活成本,他今冬不想用热,想申请空置房。

为申请暂停用热而发愁的还有桥西区春江花月小区的安女士,她来电说,她今冬不住这里,由于未跟儿女及时沟通,孩子们就把今冬取暖费交给了。等她再去申请暂停用热时,供热公司说已经错过了申请期,希望记者帮忙协调。

石家庄市供热事务中心工作人员答复说,按照《石家庄市供热用热条例》第三十二条规定:热用户变更用热面积、用热量以及其他用热事项的,应当到供热单位办理变更手续。热用户申请整个采暖期暂停用热的,应当在当年供热开始三十日之前向供热单位提出。

这名工作人员说,在供热时间未变动的情况下,也就是在当年10月15日前提出暂停用热申请。目前掌握的情况是,如果热用户逾期将无法办理。

针对供暖期房屋是否住人无法确定的情况,这名工作人员建议说,如果在当年10月15日前无法确定,热用户可先申请办理空置房,一旦确定供暖期有人居住,可再向辖区供热公司申请恢复用热,缴纳全额取暖费即可。

此外,按照该条例第三十二条规定:无人居住住宅不用热的空置房,在办理暂停用热手续后,供热单位不得收取热费。也就是说,居民热用户办理暂停用热,其中申请空置房的应满足无人居住且不用热,符合条件的办理成功后不收取热费。金马小区租户小贾并不符合申请办理空置房的条件。

本报供暖热线  
96399.88629260

# 燕赵晚报

在这里,读懂这个城市



请扫码订阅

全年订价 336元  
个人订阅优惠价 288元

订报热线 88629333

