



03 观点

建议

将恶意欠费纳入个人征信系统

“作为一种特殊的商品,水既有产品属性,需要付费享用;又有公益属性,是重要的民生保障因素。”湖南芙蓉律师事务所合伙人钟文科律师受访时表示,“供水公司停水催缴是有法律依据的,但是考虑到现实情况”,钟文科补充道,“停水不能简单粗暴,应该做到提前通知,必要时采取相应保障措施,如设置临时取水点,保障居民基本用水需求。”

钟文科建议,供水企业可以通过诉讼方式催缴拖欠水费,业内胜诉的案例也很多。2018年7月,长沙岳麓区金星村安置小区13户居民拖欠水费被天心区人民法院依法强制执行。钟文科还建议,要从根本上解决欠费问题,可将恶意拖欠水费的人纳入征信系统,“让故意不交水费的人付出更高的社会成本。”

“我们每次停水都派出了临时供水车,为居民提供接水服务。”星沙水务集团负责人介绍,2020年公司采取了多次停水催缴行动,每次都提前发布公告,并做好相应服务工作。目前他们正与相关部门协商、申请,推进征信管理工作,将恶意欠水费的企业法定代表人及个人纳入征信系统。



生活用水事关民生大事,因欠费遭遇停水究竟是谁之过?有人说是欠费人有错在先,也有人称是物业公司不作为,还有人认为供水公司也有责任。近日,三湘都市报记者采访了物业、供水公司、律师等,听听他们的看法及建议。

■记者 胡锐 丁兴威

代收代缴,欠费停水究竟谁之过

物业、业主各执一词 律师建议:将恶意欠费纳入个人征信系统

供水方

水是商品,欠费停水有理有据

“你看这十几个小区都长期拖欠水费,目前每个小区欠费都超过百万元。”3月15日,在星沙水务集团营销中心办公室内,工作人员指着电脑屏幕向记者一一介绍。其中,仅6个单位的欠费金额就达千余万元。

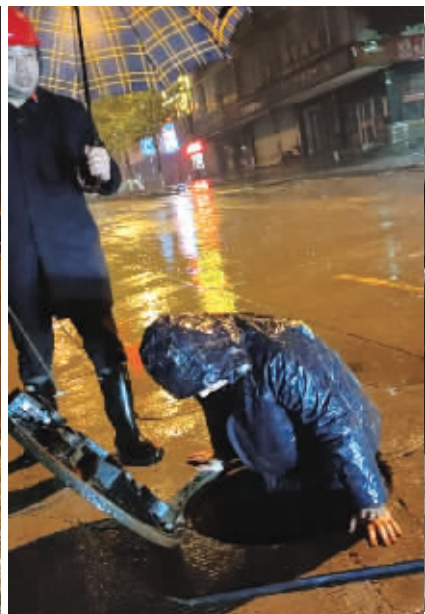
据介绍,2017年星沙水务集团正式启用电脑收费系统,之前都是手抄式。也是这一年起,用户的水费欠款越来越多,且主要集中于入住时间较长的小区。“可能小区的年限越长,居民用水、水费收取越容易爆发问题。”星沙水务集团营销中心负责人分析道,这些小区的水管内网普遍出现了老化、漏水等问题,还有些小区的物业公司与业主存在长期矛盾,有些业主委员会与业主也有矛盾,“这些都导致了欠水费。”同时,因居民用水涉及民生问题,即使用户欠费,供水公司也无法做到对其长期停水。

“一边是拖欠水费,另一边是不能停水,我们就成了夹心饼干,左右为难。”上述负责人一脸无奈地说,若直接停水,就会有人投诉到市民热线,政府就会出面协调不让停水。有些物业公司看到别的小区物业没交水费,他们也跟着不交,“水费收取工作就更难开展”。

随着账面上欠费金额越来越大,星沙水务集团于2020年起,开始采取上门协商催费、停水催缴、向法院起诉等各种催缴水费的行动。“水是一种商品,需要付费才能享用。我们是企业,也有经营压力,如果水费长期拖欠无法收回,就会造成资产流失。”工作人员解释,由于很多小区是总表供水,供水公司没有责任对总表以内各小区的水管、设施进行维修、管理,因此小区内部的漏水损失应由使用方来承担,但物业公司却以小区内部漏水为由拒交水费,“所以物业存在不作为的嫌疑。”

“总表供水(的小区),欠费的现象会多一点。”提到欠水费的问题,长沙供水公司工作人员告诉记者,今年他们也将针对此类问题采取相关行动。

有人提出,用户欠费,供水公司可以起诉讨回水费,而不应简单粗暴地停水。“官司也打了,即使法院判决我们胜诉,却仍存在执行不到位的问题。”上述工作人员介绍,早在2017年2月,星沙水务集团就起诉过相关欠费单位,虽然最后胜诉,但对方并没一次性结清欠账,而是逐步还款一直拖到2019年才还清,几年间又产生了新的水费欠款。“这样就容易陷入反复起诉的恶性循环。”工作人员补充道,起诉除了执行难度大外,还有时限较长、公证费、律师费、执行费等成本高等问题,这些对公司经营造成了不小压力。



星沙水务集团工作人员在抢修水管。 受访者 供图

物业方

根除欠费是根本,物业能做的有限

针对“小区欠费被停水是物业不作为”的说法,不少物业公司受访时表示有点冤。“有业主长期不交水费,甚至私自把家里的水表拆了。”圆梦完美生活小区的物业公司经理李军向记者诉苦,在小区欠费被停水的问题上,物业确实有自己的难处。

位于长沙县滨湖西路的圆梦完美生活小区共有1000多户居民,物业费1.2元/月·m²,前期物业长沙圆梦物业管理有限(简称:圆梦物业)服务小区至今已有10多年。2020年9月24日,该小区的一次停水让不少业主惊叹,原来物业竟欠近百万元的水费没交。

对于小区欠水费一事,圆梦物业负责人称,主要源于业主故意欠费,小区总表与用户分表之间存在计量差异,加上小区水管老化,水损逐年递增。圆梦物业给小区业主的一封信公开信写道:小区4栋业主肖某蓄意私拆户内水表,无偿用水,其在物业的购水记录停留在2013年2月3日。据

物业反映,像肖某一样一直居住在小区,但无购水记录的业主有200多户。

“物业费中的12.5%是消防用水、公共区域用水等,业主欠200多万元的物业费,折合下来也有几十万元水费。”李军补充道,截至2020年11月,小区物业费欠缴额约290万元,其中4栋肖某近10年来无正当理由恶意欠缴物业费19582.5元。另据介绍,一些业主除了自己不交物业费外,还鼓动其他业主也不缴费,故意扰乱物业管理秩序,“2019年前,小区物业费缴纳率还在90%以上,但之后欠费问题日益严重。”

“其实小区有些问题跟物业没有直接关系,即使换一家物业,问题可能依然存在。”在李军看来,解决被停水的问题关键是根除欠费,在这方面物业能做的其实很有限。的确,以华银园小区为例,2017年3月,该小区老物业退场,新物业接手,但至今,该小区仍未彻底解决欠水费的问题。

业主方

物业服务不到位,或挪用水费

关于欠费,业主与物业各执一词。“大家买了房子是想好好住的,没有谁一开始就想拖欠物业费。如果不是物业服务不到位,谁愿意出此下策呢?”采访中记者发现,有类似看法的业主不在少数。据介绍,圆梦完美生活小区近来出现了电梯故障、外墙脱落等问题,这些都引起业主对物业公司的不满,小区一度还成立了“临时过渡物业”。

“目前在我们小区,业主与业委会,业委会与物业,业主与物业都有矛盾。”业主钟先生说,自2019年要成立业委会起,小区就变得纷争四起。据他介绍,业委会成立后便罢免了原来每栋楼的单元长,重新指派了新的单元长,并开始大肆动用小区维修基金开展电梯、外墙维修、停车场建设等项目。其中,项目的招标程序及施工质量被不少业主质疑。

关于该小区存在的各种矛盾,从社区发出的两份函件可见一斑。记者调查了解到,在2020年1月份和2月份,长沙县湘龙街道潇湘路社区先后向圆梦完美生活小区发了两份函——关于圆梦完美生活小区选聘物业服务企业的督促函、关于“圆梦完美生活小区业主委员会告知文”停止再生事端的一切活动的函。其中后者提到,圆梦完美生活第一届业委会在未解决圆梦物业所有问题之前,必须停止一切招标及引发矛盾的活动。

还有业主张先生向记者反映,自己家里明明按时缴纳了水费,但同样遭遇停水,打电话给供水服务热线,被告知其在小区已经连续几个月没交水费。“我交的水费到底哪儿去了?物业也是一问三不知。”张先生质疑,物业公司或许将已收到的水费挪作他用了。