

用户反映燃气公司多收费 一查真错了,而且不止一户两户

快快帮

热线 | 025-96060
微信 | xiandaikuaibao

张先生是南京六合区某楼盘业主,在2023年11月份正式入住,12月底,张先生发现,自己家的燃气费用似乎有问题,按照中燃公司收取的费用,无论是对应哪一档的收费标准,最后计算出来都有出入。自动计费系统不应该有错吧?张先生向六合区相关部门反映情况,市场监管部门立即介入调查,结果发现真是错了,而且错的不止一户两户。

现代快报/现代+记者
孙玉春 文/摄

快快帮

热线 | 025-96060
微信 | xiandaikuaibao

一线调查报告

用户反映燃气公司多收费
市场监管部门调查属实

CHINAGAS
中国燃气

南京中燃城市燃气发展有限公司



南京市六合区

问题:有用户反映燃气费被多收,事关分档计费标准涉及不少用户

调查:政策要求对用户用气量按月核定,南京中燃公司按日核定

解决:中燃公司承认对物价政策理解有误,市场监管部门责令整改

现代快报+



声明

南京中燃客服中心 2024-01-06 22:03

发表于山东

在接到居民反映有关居民燃气阶梯单价收取的周期问题,我司高度重视,立即安排相关人员核实情况。经核实为我司收费系统计算公式出现错误。根据《南京市分档气量调整实施细则》的文件要求,对新装用户其用气量按月核定,我司是按照日进行核定,在物价政策解读上出现偏差。

我司已经在积极的梳理错误用户明细,目前涉及到2022年和2023年新开户且超年度超阶梯的用户,因具体核出超出的量需要一定的时间和过程,中燃公司本着有问题不逃避的原则,积极沟通处理该问题,如有最新结果,我司会第一时间告知用户。

感谢对南京中燃工作的监督和支持!为感!

阅读 3101

南京中燃
客服中心

+ 关注

分享

收藏

4

13

1月6日晚,南京中燃客服中心发布了声明,表示会积极处理

网页截图



南京六合区市场监管局



链接

市民可以通过以下几种途径与“快快帮”联系:

1. 拨打现代快报 025-96060 热线;
2. 关注现代快报官方微信公众号并留言;
3. 关注现代快报官方微博,发私信,加标签#现代快报快快帮#。

用户反映:燃气费用被多收了

张先生喜欢抠数字,遇到什么费用问题都习惯自己算清楚。他们小区是2023年11月份才开始大规模入住的,冬季各家各户用燃气取暖,费用会相对高一些,就涉及到燃气用量分档计费问题。

2023年12月29日,张先生反映了相关问题,其投诉信是这样说的:

申请人为XX小区业主,目前居民使用天然气各档销售价格,按照第一、二、三档价格1:1.2:1.4的价差比例,分别为3.03元/立方米、3.64元/立方米、4.24元/立方米。对家庭人口为3人及以下用户,一档年用气量为400(含)立方

米以内,二档年用气量为400-1100(含)立方米,三档年用气量为1100立方米以上。

根据以上规定,申请人为新交付小区,刚开户,实际使用连100方都没有,第一次抄表33方,缴费99.99元,是正常的,第二次抄表账单缴费提示188.02元使用54方,按照第一阶梯3.03元乘以54方是163.62元,也就是应收163.62元,而不是扣费188.02元,如果按照188.02元收费,那么每立方的价格是3.482元,不符合南京市发展和改革委员会发布的收费标准,要求区政府严厉打击这种行为。

收到这封信,六合区相关部门

反应迅速,当天下午收到信,就电话联系了张先生。2023年12月30日元旦假期开始,2024年1月2日一上班,六合区市场监管局就赶到南京中燃城市燃气发展有限公司调查,1月3日做出正式回复。

回复称,经该局与六合区发改委确认,根据《南京市分档气量调整实施细则》的规定,对2022年1月1日以后新发展的用户按月核定各阶梯气量分档基数进行计费。“经初步调查,中燃公司存在未按照有关规定计算阶梯气费的情形,我局正在进一步调查处理中。我局已责令该企业立即整改,并将多收取的气费退还用户。”

中燃公司:对政策理解上有偏差

由于用气价格和用气分档标准都作过调整,目前只能对2022年1月1日以后的用户进行核查。

中燃公司承认,目前核查了2023年1月1日以后新开户的,在六合区共有一万多户,其中可能出现误差的有243户,这其中45户属于换表、过户等情形,最后核实没有误差。因此,收费有差错的是198户。

为何只有198户?中燃公司解释,首先,在每月10日之前开户的,基本没有影响,这就排除了30%的用户。其次,只有用气量超过了一档的标准,才可能涉及计费标准的差别,但是大部分用户用气量是不超的。南京市发改委在相关文件中明确,全市居民第一、二档用气量标准可以覆盖区域内86%、96%家庭用气量。这次暴露的情况,是因为冬季采暖,用气量相对较大。否则,

按日核定气量指标和按月核定,一般不会导致计费标准发生变化。

再有,这种差错只对开户当月有影响,到了第二个月以后就不存在影响。中燃公司人员表示,他们是民生企业,没有必要去欺骗客户,在钱上动歪心思。

目前对于2022年有计费差错的用户情况,该公司还在统计。对于其他地区如江北新区、浦口区,公司也在进行同样的统计核算,总数量目前不清楚。

中燃公司方面表示,要感谢张先生及时反映问题。这里面对政策理解的差异,如果此事拖下去,几年之后,涉及的户数和金额乃至性质都会发生变化。他们已经跟下属科技公司沟通,要求调整计费系统,全面核对数据,用人工退补方式退费。对其他区域用户也将陆续进行梳理。

记者核实:燃气公司多收了12.81元

1月5日上午,现代快报记者来到南京中燃城市燃气发展有限公司(以下简称中燃公司),该公司相关部门工作人员解释了在用户计费上发生差错的原因。

张先生家于去年11月18日燃气开户,11月20日点火使用。

南京市发改委是在2021年11月1日发布《关于优化调整居民阶梯气价政策有关事项的通知》,从2022年1月1日起,明确增加一、二档用气量标准,用气价格保持稳定。自2022年1月1日起,对家庭人口为3人及以下用户,第一档年用气量由300(含)立方米以内调整为400(含)立方米以内,第二档年用气量由300-600(含)立方米调整为400-1100(含)立方米,第三档年用气量由600立方米以上调整为1100立方米以上。

2023年6月14日,南京市发改委发布“南京市调整居民用管道天然气销售价格政策解读”,将调整居民用气各档销售价格调整为

现行价格。

1.中燃公司计费逻辑:

公司人员称,3人户及以下用户第一档用气量为400立方米以内,为了计算更精准,他们用400立方米除以365天,得出一档用户的用气量是平均每天约1.095立方米。由于用户开户和点火时间不一,他们计算用户开户当月用气量及价格,是依据其实际使用的天数。比如张先生去年11月使用了11天,12月份使用31天,一共使用就是42天,42天乘以1.095,约等于46立方米。(注:中燃公司月结日是每月25日,但指标计算是按整月,用气是连续的,对用户后续实际没有影响。)

2.一档用气量价和二档用气量价:

按照自动抄表数值,张先生在11、12月份共使用87立方米天然气。87立方米减去46立方米为41立方米,也就是说46立方米天然

气是按照3.03元/立方米标准计算,41立方米按照3.64元/立方米计费,两者相加,总费用约288元,也就是目前张先生所缴纳的99.99元加188.02元的结果。

3.出入:

按照《南京市分档气量调整实施细则》,对2022年1月1日以后新发展的用户按月核定各阶梯气量分档基数进行计费。何为按月核定?中燃公司承认,就是说无论用户是哪一天开户,都享有一个完整的月度用气指标。因此,张先生两个月用户指标是,400立方米除以12(个月)再乘以2(个月),约等于67立方米。按照其实际使用量87立方米,只有20立方米属于适用二档用气量价格。

因此,41立方米减去20立方米等于21立方米的部分,是该公司按照二档标准多收了。按照一二档价格的差额0.61元,21立方米乘以0.61元等于12.81元,就是此次中燃公司多收取的费用。

市场监管局: 责令中燃尽快整改,并依情形处罚

南京市六合区市场监督管理局价格监督检查科负责人表示,在接到用户的反映后,他们第一时间实地调查,和区发改委沟通对接,掌握最新政策文件,确认中燃公司计费出错。

目前他们责令中燃公司清算、退费。预计六合地区用

户在1月10日之前可以完成退费。他们还抽查了2022年1月1日之前的部分用户收费数据,暂时没有发现问题。

目前此事还在调查处理中,中燃公司正在进行计费系统调整,后续根据此事涉及面、金额和影响等,除责令中燃公司整改,或将并处罚款。