

以案说法： 供用电热点问题 面对面

姜力维 编著

剖析法律事件 直面热点问题 解决供用电纠纷

墙里墙外的灯光 ——从法

切莫轻言承诺 ——从法律角度审视供电企业的服务宣传

我不该为别人买单 ——新户为原户垫交拖欠电费讨论

为全体员工“谋利益”的窃电案件 ——单位窃电谁来承担法律责任

拆迁工程中的风险防范 ——在拆迁工程利益各方的博弈中供电企业如何游刃

线路空间，你购买了吗？ ——《物权法》创设空间权概念对电力设施保护的影响



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

以案说法： 供用电热点问题 面对面

姜力维 编著

徐厚华 主审



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

内 容 提 要

本书从供电企业的客户服务、供用电合同、电费管理、违约用电与窃电查处、电力设施保护和人身触电事故防范六个方面,收集整理了33个供用电双方关注和热议的问题。探究每一个问题存在或发生的原因,进行法律分析和解读并建议采取适当的防范与处理措施。本书还配有大量翔实的案例分析,解说供用电热点问题。

本书适合电力企业电力建设施工、电力设施运行维护、电力营销人员以及安监和法律人员阅读并实践,也是社会执业律师和法律工作者不可或缺的一本案例翔实、理论与实务操作相结合的正确处理供用电热点问题纠纷的参考书,同时还可以作为供电企业干部员工增强法治意识,提高自身素质的培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

以案说法:供用电热点问题面对面/姜力维编著.

北京:中国电力出版社,2013.2

ISBN 978-7-5123-3932-3

I. ①以… II. ①姜… III. ①供电—民事纠纷—
案例—汇编—中国 IV. ①D922.292.5

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第000157号

中国电力出版社出版、发行

(北京市东城区北京站西街19号 100005 <http://www.cepp.sgcc.com.cn>)

汇鑫印务有限公司印刷

各地新华书店经售

*

2013年5月第一版 2013年5月北京第一次印刷

710毫米×980毫米 16开本 22印张 385千字

印数0001—3000册 定价49.00元

敬告读者

本书封底贴有防伪标签,刮开涂层可查询真伪
本书如有印装质量问题,我社发行部负责退换

版 权 专 有 翻 印 必 究

目 录

序 前言

All for one, one for all.

——Alexandre. Dumas, French writer

人人为我，我为人人。

——法国作家 大仲马·A

第一辑 你用电，我用心

——电力社会普遍服务

- 1 墙里墙外的灯光
——从法律视角解读物业小区供电/3
- 2 恢复送电的那一刻才有意义
——谈抢修时间监管/12
- 3 急客户之所急，想客户之所想
——客户超值满意是优质服务的目标/18
- 4 尽到你的审查和督促义务
——重要用户安全用电服务/31
- 5 供电公司文件成为不正当竞争的证据
——垄断企业的内部管理/38
- 6 不当工具当参谋
——依法应对政府干预停送电/43

Honesty and diligence should be your
eternal mates.

——Benjamin Franklin, American President

诚实与勤勉，应该成为你永久的伙伴。

——美国总统 富兰克林·B

第二辑 丑话说在前头

——签订和履行供用电合同

7 更重要的条款

——双方共同认为应当约定的其他条款/54

8 供用电合同是动态的

——供用电合同的现代化管理/59

9 电费违约金可以不交

——关于电费违约金的约定/67

10 不当得利追索难

——供电企业安装计量装置错误纠纷处理/71

11 停电

——慎而又慎的行为/77

12 切莫轻言承诺

——从法律角度审视供电企业的服务宣传/90

An ounce of prudence is worth a pound of gold.

——Tobias Smollett, British writer

一盎司谨慎抵得上一磅黄金。

——英国作家 斯摩莱特·T

第三辑 管好你的经营成果

——电费

13 事先有约

——通过合同约定突破 30 天停电催费时限/98

14 当我感到不安时

——将不安抗辩权进行到底/107

15 为你的诺言作保

——依法使用电费定金/113

16 习惯的力量

——预付费是司空见惯的交易约束行为/116

17 我不该为别人买单

——新户为原户垫交拖欠电费讨论/128

Guilt always hurries towards its complement,
Punishment; only there does satisfaction lie.

——Lawrence Durrell, British writer

犯罪总以惩罚相补偿；

只有惩罚才能使犯罪得到偿还。

——英国作家 达雷尔·L

第四辑 最难处理的违约和盗窃案件

——违约用电和窃电查处

18 行政管理的惯性

——用电检查/139

19 证据为先，停电在后

——违约用电和窃电取证与停电/159

20 为全体员工“谋利益”的窃电案件

——单位窃电谁来承担法律责任/179

21 最难做的乘法题

——违约用电和窃电数额计算/187

He that will not allow his friend
to share the prize must not expect him
to share the danger.

——Aesop, Ancient Greek fable writer

不肯让朋友共享果实的人，
不要指望朋友与他共患难。

——古希腊寓言作家 伊索

第五辑 与 邻 为 善

——保护好你的家产

22 花钱征地应该讨个证书

——电力建设土地使用权问题讨论/193

23 线路空间，你购买了吗

——《物权法》创设空间权概念对电力设施保护的影响/213

24 主要相邻关系的处理

——线树、线屋、线线和线路关系/219

25 我的空间我做主

——电力线路跨越通道内原有房屋的搬迁与补偿/241

26 电磁辐射

——电建阻工和拆迁的理由/253

The more you experience and appreciate
the goodness of the life,
the more there is to be lived.

——Ralph Marston

你经历的越多，越能欣赏生命的美好，
生命中的美好就会变得越多。

——拉尔夫·马斯登

第六辑 珍惜生命健康

——依法承担人身触电损害赔偿责任

27 应当承担的责任

——无过错责任讨论/261

28 特别法与普通法应在同一位阶

——人身触电事故处理的法律适用讨论/272

29 在电力设施保护区法律、行政法规所禁止的行为

——《触电解释》第三条第（四）项适用讨论/288

30 漏电保护器不是保命器

——漏电保护器不动作案件责任分担讨论/304

31 民事主体无权管理他人财产

——电力企业“管理不力”案件/316

32 拆迁工程中的风险防范

——在拆迁工程利益各方的博弈中供电企业如何游刃/327

33 多家责任一家担

——电力企业的“兜底”责任/334

All for one, one for all.

——Alexandre. Dumas, French writer

人人为我，我为人人。

——法国作家 大仲马·A

第一辑

你用电，我用心

——电力社会普遍服务

封建专制两千年，协作服务意识谈。
如今经济大发展，商品概念在嬗变。
不仅功能要齐全，舒适愉悦须体现。
电力企业属公用，深层客服应率先。

服务的本质意义是广义的协作生存，这在远古先人的群体围猎活动中就产生了相互服务的萌芽。在发达国家，助人为乐并非值得流传的鲜见故事，而是随处可见的公民习惯。当下中国内地的客户服务是浅表的，还处于踉跄学步阶段。即使在显意识里的服务，往往为工作所迫，为名利所诱，诸如降职扣奖、创先争优……这是各行各业普遍存在的现象。在本该为民服务的公仆阶层里，服务意识更是荡然无存。国家电网公司和南方电网公司近年来，致力客服培训实践，博得行风好评如潮，但在光环的背后依然存在着不尽如人意之处。电监会《2011年供电监管报告》第三部分指出，“供电服务与国家标准仍有差距，未能完全兑现向社会所做出的公开承诺。检查发现，供电服务方面问题128例，占问题总数的26.02%；涉及供电企业98家，占受

检供电企业总数的 45.58%。”并列举了用电业务流程设置不规范，用电业务办理超出规定时限，故障抢修管理不规范，抢修到达现场时间超出规定时限，未按规定程序实施停电，用户投诉处理工作不规范等表现。本辑将以案例为载体，从法律和客服角度挖掘原因所在，分析法律责任，讨论解决渠道。

1 墙里墙外的灯光

——从法律视角解读物业小区供电

同为客户同样光，价格服务不一样。
一墙之隔两天地，里外差异为哪桩？

一直以来，物业小区（下称小区），尤其是没有实行一户一表的，供电纠纷频发，历来为社会所诟病，为客户所讨厌，投诉颇多。如停电不按章法；设备损毁断电，物业管理者与供电公司各执一词，无人维修；额外分担供电设施电损等。即使从接受服务角度说，物业小区居民也应该与直供户享有同等权利，当然包括客户服务。《供电监管办法》也规定，电力监管机构对供电企业履行电力社会普遍服务义务的情况实施监管。供电企业应当按照国家规定履行电力社会普遍服务义务，依法保障任何人能够按照国家规定的价格获得最基本的供电服务，即电力社会普遍服务应当具备普遍性、无歧视、公平性。《物业管理条例》第四十五条也规定，物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用；物业管理企业接受委托代收前款费用的，不得向业主收取手续费等额外费用。第五十二条规定，供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位，应当依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护的责任。不过在这里还牵涉到《物业管理条例》第二十七条，业主依法享有的物业共用部位、共用设施设备的所有权或者使用权，建设单位不得擅自处分。同样，供电部门也无权处分。而且牵涉到以后的维修维护费用问题。在此，将从法律角度解读问题的根源所在，并讨论解决方法，提出前瞻性建议。

一、小区供电设施产权归属

《中华人民共和国物权法》（本书以下简称《物权法》）第七十条规定，业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权，对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利。业主对建筑区划内的共有部分的共有权，即业主对专有部分以外的共有部分如电梯、过道、楼梯、水箱、外墙面、

水电气的主管线等享有共有的权利。第七十三条规定，建筑区划内的道路，属于业主共有，但属于城镇公共道路的除外；建筑区划内的绿地，属于业主共有，但属于城镇公共绿地或者明示属于个人的除外；建筑区划内的其他公共场所、公用设施和物业服务用房，属于业主共有。根据法律规定，目前小区的供电设施的产权大多属于该小区全体业主共有。新开发小区配电设施建设资金由开发商列入房价，并最终由业主全额出资建设，包括前些年开发的仍未实行一户一表的小区。但是也有一种是国有、改制国有、集体企业原职工宿舍小区的供电设施归集体所有。实际上，小区配电设施归开发商或业主所有对供电企业更为有利。因为所有权人除了对所有物享有占有、使用、收益、处分和设置用益物权、担保物权的权利，还需承担所有物毁损灭失和侵权等责任。因此，小区供配电设施对于业主、物业、开发商和供电方来说责任意义凸显，权利意义模糊。

二、小区供电设施管理和供用电现状

1. 目前小区供用电的几种情形

(1) 近些年开发的小区，供配电设施建设资金由开发商列入房价，并最终由业主全额出资承担，供电设施产权归全体业主所有，一直由物业管理。这些物业管理公司都是凭借当年开发商的强势地位安排或指派的，并非业主委员会聘请的，甚至连业主委员会也没有。绝大部分供用电纠纷就出于这类小区。焦点问题就是停电催费。电费拖欠主要分为以下几种情况：①电费电价高于同网同价；②故障、停电维修不及时或者物业管理服务令业主不满意。

(2) 国有、改制国有、集体企业原职工宿舍小区的供电设施管理较为规范。这种用户不会发生欠费遭供电公司停电的情况，因为都是本单位员工组成的小区，内部即可协调处理好或者由单位出面处理。

(3) 新开发并同时实行一户一表的小区。这种小区不发生因单户拖欠电费全区停电的纠纷。

2. 维护维修责任状况

在供电设施故障停电时，物业往往以产权非属物业、开发商没有预留维修维护费或者所收物管费不包括维修维护费用为由不予维修。业主找供电公司的话，供电公司往往以小区供电设施没有移交，非本企业产权，业主非供用电合同当事人为由拒绝服务。尤其是单个客户或者极少部分客户遇到这种停电，更是走投无路。

◎ **案例 1-1** 2010 年 1 月某天，某市某小区 6 栋停电致电梯停运，家住 18

层的赵大妈买完饭送不上楼。送不上饭的还有3栋20层的、3栋11层的用户。赵大妈今年63岁，家住6栋18层。中午12点多，她坐在小区楼下的椅子上，气喘吁吁。原来赵大妈刚从18层走下来给老伴买饭。老伴患有冠心病，因电梯停用无法出门。可买完饭之后，赵大妈不由地犯了愁：“你说我这把岁数了，18层怎么能爬上去呢？不爬也不行，老伴还等着吃饭呢！没水没电，楼道里黑咕隆咚的，啥也看不见，怕摔着，我还自己带了手电筒。”居住在10层的67岁居民王大爷说，断电后，依靠电力运行的供暖设备停了机，家里冷冰冰的。王大爷的老伴被冻得一大早就流起了鼻涕，两个上高中的外孙连作业都没写，早晨上学时还是外婆点着蜡烛，和他们一同走下楼。26层的张某昨晚10点下班，硬是摸黑爬上了26层，足足用了30分钟！还有的居民住在34层，由于电梯断电，干脆住进了酒店。停电的原因是小区业主拖欠水电费、物业费、供暖费等400多万元。

评析

本案是典型的小区擅自停电催费案例。小区物管没有权力通过普遍停电来催收水电费、物业费、供暖费等，应当根据欠费户情况采取协商、诉讼或其他方式来解决。再说，对于及时缴纳各种费用的客户是严重侵权或者是违约行为。这种行为连带损害了供电公司的服务形象，尤其是对于不熟悉小区供电管理制度的客户。

◎ **案例 1-2** 沈阳市某小区多年来一直由得利物业管理，物业以0.55元/kWh收居民电费，以0.50元/kWh单价交给供电公司。在供电企业实施同网同价，推广社会普遍服务以来，居民深感受到了不公平的待遇，颇有怨气。2009年，得利物业连续拖欠3个月电费，供电公司两次张贴停电通知。以郑某为首的按时缴纳电费的居民表示抗议，并向东北电监局投诉该区供电公司。在电监局督促下，供电公司接管该小区供电设施的工作取得了实质性进展。

评析

《中华人民共和国电力法》（本书以下简称《电力法》）规定，任何单位不得超越电价管理权限制定电价，原则上禁止任何单位和个人在电费中加收其他费用。收取电费必须有委托书，只有合作银行和电力公司自己的营业点才可以收费，其他单位与个人均不能收取电费，物业加价收取电费缺乏法律依据。

三、小区供电的法律分析

1. 优质服务承诺的法律分析

目前部分供电公司以小区的供电设施没有移交，产权非属于自己而拒绝实

施国家电网公司早已实施多年的“三公开、四到户、五统一”供用电管理和服务模式，有违电力社会普遍服务的规定。

所谓“三公开、四到户、五统一”，就是“电价公开、电费公开、电量公开；收费到户、服务到户、销售到户、抄表到户；统一电价、统一发票、统一抄表、统一核算、统一考核”。目前供电设施没有移交的小区很少实现“三公开、四到户、五统一”。供电公司只与物管打交道，根本就不接触终端客户。《供电监管办法》第十条规定，电力监管机构对供电企业履行电力社会普遍服务义务的情况实施监管。供电企业应当按照国家规定履行电力社会普遍服务义务，依法保障任何人能够按照国家规定的价格获得最基本的供电服务。对于小区配电设施，开发商、业主和供电企业三者关注各有重点。开发商为降低投资和在后期的物业管理中谋取强势地位和利益，往往不愿意采用一户一表而采用总表。业主关心的是电价，要求采用一户一表。采用总表方式，供电企业可以减少损耗和人工等成本，但面临后期电费回收难的风险。但就总表收费供电方式而言，供电公司也有依据。《合同法》第一百七十六条规定，供用电合同是供电人向用电人供电，用电人支付电费的合同。供电公司针对产权人签订供用电合同，收取用电人的电费，不存在委托代收之事；对早年建设的小区在没有进行一户一表改造，没有与居民签订供用电合同的情况下，供电公司无权也没有依据收取居民电费，更无权委托他人代收。而委托代收是用电人的权利，供电公司无权干涉，这也是法律赋予平等民事主体的权利，是任何单位和部门都无权干涉的。但是从长远来看，一户一表对供电企业更为有利。《物权法》事实上明确了小区配电设施的归属，即属业主共有，我们应当遵从《物权法》的规定和《物业管理条例》第四十五条，物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用之规定，实施一户一表。反之，如果供电公司以产权为由拒绝对小区居民实施“三公开、四到户、五统一”供用电管理与服务模式，如何体现对客户供电服务的普遍性、无歧视和公平性？假设供电设施产权没有移交的小区的单个业主或者业委会代表全体业主向供电公司申请用电，要签订供用电合同成为供电公司的客户，这是居民行使用电权。供电公司怎么办？不予签订供用电合同合法吗？《电力法》第二十六条规定，供电营业区内的供电营业机构，对本营业区内的用户有按照国家规定供电的义务；不得违反国家规定对其营业区内申请用电的单位和个人拒绝供电。如果签订供用电合同，在不改变小区供电设施产权的情况下，怎么办？如果产权属全体业主，只有接受供电设施，实施“三公开、四到户、五统一”供电。如果供电设施属于开发商或者物管所有或由物管占有使用，除了采

取类似的转供电方式，还有什么更合法的途径来解决？是供电公司与小区物管的民事委托吗？不是！供电公司是和小区物管或者与设施产权人开发商签订供用电合同的，有的则是物管作为开发商的委托代理人对小区供用电管理收费。试问，相对于终端客户而言，这与趸售有何实质区别？供电管理收费、电费电价全是物业说了算，给供电公司上交差价电费。这实质上不就是趸售吗？如果非要说出个不同点，那就是缺少政府指导、行业指导和法规规定的自定电价。因为趸售电价是接受行业规范的。趸售只到县市级供电公司，不得层层趸售。《供电营业规则》第十三条规定，供电企业一般不采用趸售方式供电，以减少中间环节；特殊情况需开放趸售供电时，应由省级电网经营企业报国务院电力管理部门批准；趸购转售电单位应服从电网的统一调度，按国家规定的电价向用户售电，不得再向乡、村层层趸售；电网经营企业同趸购转售电单位应就趸购转售事宜签订供用电合同，明确双方的权利和义务。如果对物管以客户身份与供电公司签订供用电合同，却享有电费定价权，显然是违反电费电价法律法规规定的。那么，剩下的法律允许的供电方式则只能是转供电了。下面浅析转供电。

2. 供电公司与居民的转供电关系

近些年来，有些小区建成后，没有做到一户一表管理，而是由物业或其他单位管理，负责小区物业供电设施管理和抄表收费工作，形成了事实上的转供电。这种脱离法律约束的转供电是引发小区供用电纠纷的根源。每每纠纷发生，供电公司皆难脱干系。小区转供电形成最早的原因是地产开发商不交配套费，将基建临时用电擅自改为居民用电，可能是由于供电公司疏于管理或者没有及时跟踪处理以致形成规模，无法纠正；也不能排除供电公司为了节约人工管理费，降低经营成本，对此视而不见，放任自流，致使物管恣意妄为，权利扩张。还有一种原因源于供电贴费。1963年至2001年12月31日期间，国家在不同时期规定380/220V、10、35、63、110kV五种电压受电的客户申请用电时，每kVA（kW）按照一定的标准交付供电工程贴费，以分担客户厂（场）外供电工程的建设费用。该贴费2000年6月10日减半收取，2002年1月1日停止收取。有的开发商为了少缴纳贴费就采取自我转供电方式为居民供电，随后根据需要不断扩容形成规模。从转供电角度分析，这是违反规章规定的。

《供电营业规则》第十四条规定，用户不得自行转供电。在公用供电设施尚未到达的地区，供电企业征得该地区有供电能力的直供用户同意，可采用委托方式向其附近的用户转供电力，但不得委托重要的国防军工用户转供电。

委托转供电应遵守下列规定：

(1) 供电企业与委托转供户（以下简称转供户）应就转供范围、转供容量、转供期限、转供费用、转供用电指标、计量方式、电费计算、转供电设施建设、产权划分、运行维护、调度通信、违约责任等事项签订协议。

(2) 转供区域内用户（以下简称被转供户），视同供电企业的直供户，与直供户享有同样的用电权利，其一切用电事宜按直供户的规定办理。

(3) 向被转供户供电的公用线路与变压器的损耗电量应由供电企业负担，不得摊入被转供户用电量中。

比对一下，目前没有实施一户一表的小区供用电管理模式，有悖于转供电的法律规定。其最本质的差异在于小区居民不管在电费电价还是供电服务方面均没有享受到直供客户的待遇。电力社会普遍服务，本来具有普遍性、无歧视和公平性，可是对于小区而言，虽与外边的世界仅一墙之隔却遥在天涯。

◎ **案例 1-3** 2003 年 6 月 5 日，曲靖市城区的代先生与物业管理公司签订了物管业务协议。合作过程中，代先生以种种理由拒交或拖欠物管费。2008 年 10 月 27 日，物业管理公司以代先生欠 2008 年第三季度的电费和拖欠物管费为由，停止对代先生供电。多次协商未果，代先生一纸诉状将物管公司告上法庭，请求判令恢复供电并赔偿损失 3510 元。

曲靖市麒麟区人民法院一审认为，代先生负有交纳电费的义务，在被停电之后未履行义务且放任损失扩大，无权要求赔偿损失，遂判决物管公司恢复供电，并驳回代先生要求赔偿损失的请求。物业公司以停电行为未违反法律的有关强制性规定，属于履约过程中的正常约束性行为向曲靖市中院提出上诉。

曲靖中院经审理认为，《物业管理条例》明确规定：“物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。”物管公司作为物业服务的提供者，仅是接受供电单位的委托代收电费或者是接受业委会的委托代交电费，无权停止对业主供电。同时该条例规定：“违反物业服务合同约定，业主逾期不交纳物业服务费用的，业主委员会应当督促交纳；逾期仍不交纳的，物业管理企业可以向人民法院起诉。”据此，曲靖中院做出终审判决：物管公司即日恢复业主供电，驳回业主代先生的其他诉讼请求。

评析

业主欠费，物管公司上法庭讨要已屡见不鲜。而因为欠费被拉闸停电，业主将物管公司告上法庭却属鲜见。本案的焦点在于业主不交费，是债权债务纠