

日前,合肥新站区中环云公馆业主石女士向本报投诉称:自家房子因公共管道返水导致被淹,造成经济损失4万余元,小区物业却来回推诿推卸责任。

石女士的遭遇,不仅令人糟心,造成的经济损失又该由谁承担?对此,中环云公馆中港物业公司表示,出于同情原因考虑给予石女士三年物业费减免,对于业主的赔偿要求无法接受,让其起诉楼上所有住户。

然而,石女士认为,物业作为小区的公共管家,其间没有做好巡查和维护楼栋公共排水系统,对此物业有不可推卸的责任。

本报记者

墙面被污水腐蚀已受潮发霉(业主供图)

合肥中环云公馆业主石女士的糟心事

公共管道返水致房屋被淹,损失谁来赔?

业主:

房屋遭污水浸泡受损严重 物业推卸责任

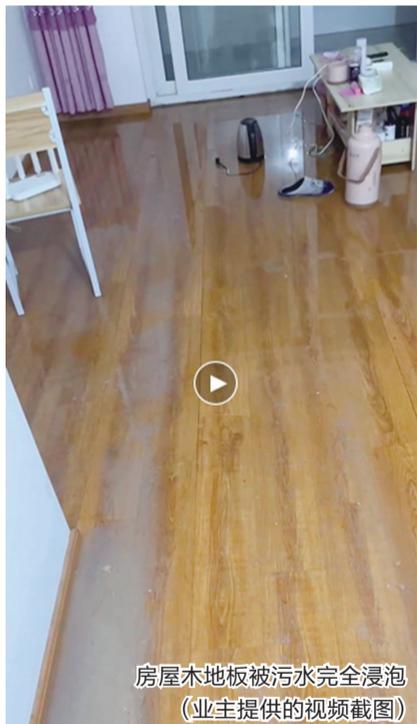
5月份,合肥新站区中环云公馆2栋103业主石女士遇到糟心的事,房屋出现大面积积水,除阳台、厨房和卫生间是瓷砖地面,其余卧室、客厅均是木地板,都遭到积水浸泡,部分位置积水浸泡高度至踢脚线上方约3cm。

据石女士介绍,房屋是临时提供给儿子的同学借住,5月4日22时25分,接到儿子同学打来的电话,称刚回到住处,发现屋内出现了大面积积水,木地板已完全浸泡在水里。22时40分,石女士联系了中环云公馆2幢楼管及中港物业公司工作人员反映情况。23时17分,小区物业工作人员到达现场,经管道工人疏通公共管道,返水情况才得以停止,随后打扫清理被淹房屋。

后经初步确认,是由于厨房水池下方公共管道排水口返水导致房屋被淹。

石女士告诉记者,由于公共管道返出来的是污水,因此整个受浸泡位置都有油污和难闻的厨余臭味。即使积水排掉以后,木地板及以下仍有污水留下的污渍,客厅、卧室墙面大面积受潮,木制家具衣柜、餐桌、茶几、床、卧室门等受腐蚀发霉。除去个人的经济损失,借住人的生活也受到了影响,路由器、投影仪等生活用品因浸泡受损。

5月5日上午,石女士赶到中环云公馆中港物业公司办事处,就房屋受损情况同物业协商处理。石女士告诉记者,其间中港物业公司负责人张经理以开会为由并未出现,



房屋木地板被污水完全浸泡
(业主提供的视频截图)

并要求下属等人不允许提供他的联系方式。

为解决此事,石女士告知中港物业公司,由于现居住滨湖往返实在不便,希望能够加快推进处理。当时,物业公司给的处理方案是业主先评估财产损失,后续会派人核对、评估经济损失,最终协商出一个令双方都能接受的赔偿金额。

石女士表示,在得到中港物业公司的允诺后,随后核对装修时的金额,统计整理受损失的包括但不限于:厨房柜门、地板积水残留、污水油渍、卧室门板和床板、衣柜等,包括借住学生的个人损失、误工,共计经济损失约48000元。

物业:

只能给予物业费减免 业主可起诉楼上住户

在完成经济损失评估后,石女士将初步评估交由中港物业公司。5月8日下午,中港物业公司客户部主管黄吉胜联系石女士,告知无法接受其评估的经济损失,并表示物业公司出于对业主房屋被淹的同情,给予两年物业费减免,共计3040元。

业主的诉求是赔偿经济损失或帮助恢复房屋原样。对于中港物业公司的处理方案,石女士当即表示不接受。

鉴于石女士的态度,黄吉胜则传达负责人张经理的第二套处理方案,即让业主起诉楼上所有用水住户。

对此,石女士表示,中港物业公司先让其评估财产损失,然后告知不赔偿只能给予物业费减免,最后则让其起诉楼上所有用水住户,却把物业管理责任推卸一干二净。另外,在对接处理问题过程中,始终没能联系上物业公司负责人,自始至终都是让客户部主管或其他人员在其中对接、传话。

记者了解情况后,联系了合肥中环云公馆中港物业公司。该公司客户部主管黄吉胜告诉记者,目前尝试与业主再协商,提出再减免一年的物业费,即给予三年物业费减免,但对于业主的评估的损失物业公司不会接受。

他还表示,中环云公馆2、3栋房屋一楼的厨房排水管道是和楼栋其他住户共用的,主管道时间久了老化,加上楼上住户排水一旦有杂物,易造成一楼堵塞返水。若协商不妥,则建议业主走法律程序起诉楼上用户。

记者表示能否联系到物业公司负责人,黄吉胜则表示,“公司经理比较忙,目前不在物业公司。”

遇到这样的事情,令石女士十分糟心。“房子的贷款继续在还,又无故造成了4万余元的经济损失,生活压力猛增。自己从来都是按时缴纳物业费,换来的是物业不作为,推卸责任。”石女士表示。

律师:

物业公司应承担一定的赔偿责任

生活中,业主与物业之间类似的纠纷屡见不鲜。据报道,2019年10月18日,家住合肥市瑶海区某小区陈女士发现家中卫生间管道返水,导致房屋被淹。之后小区物业对下水管道进行了清理、疏通,从中掏出了混凝土块、塑料袋等堵塞物。为追回损失,当事人陈女士将房地产公司、物业公司及楼上26名业主一并告至法院。请求判令连带赔偿其财产损失、租金损失、鉴定费合计17.7万余元。

2022年9月,合肥中院对该案件作出二审判决,认定物业公司对损害后果承担30%的赔偿责任,判决物业公司赔偿陈女士损失5.4万余元。

对此,安徽王良其律师事务所王鹏飞律师表示,日常中类似这样的纠纷比较常见,水井管道属于公共管道,根据《民法典》相关规定,负有维修、管理责任的物业公司应对受损业主的财产损失承担一定的赔偿责任。