2018年10 月12398能源监管热线

投诉举报处理情况通报

为了保护能源投资者、经营者、使用者的合法权益，维护能源市场秩序，依法履行监管职责，山西能源监管办积极畅通投诉举报渠道，切实发挥12398能源监管热线（含12398电话、传真、电子邮件等）的作用，认真受理能源监管投诉举报事项，定期公布投诉举报处理情况。现将2018年10月12398能源监管热线（以下简称12398热线）投诉举报处理情况通报如下：

一、基本情况

（一）收到有效信息情况

2018年10月，山西能源监管办12398热线共收到有效信息283件，环比增加36.71%，同比增加10.98%。

按诉求性质分类，投诉12件，占有效信息的4.25%；举报1件，占有效信息的0.35%；咨询251件，占有效信息的89%；表扬、求助、建议等其他方面19件，占有效信息的6.71%。

按反映渠道分类，12398电话279件，电子邮件3件，其他1件。（2018年10月收到有效信息情况见表一）

**表一** 2018年10月**收到有效信息情况**

单位：件

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 反映渠道 | 投诉 | 举报 | 咨询 | 其他 | 小计 |
| 12398电话 | 11 | 0 | 250 | 18 | 279 |
| 传 真 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 电子邮件 | 1 | 1 | 0 | 1 | 3 |
| 其 他 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 合 计 | 12 | 1 | 251 | 19 | 283 |

（二）分类情况

2018年10月有效信息中，电力行业类164件，占57.95%；新能源和可再生能源行业类44件，占15.55%；石油天然气行业类30件，占10.60%；煤炭行业类2件，占0.71%；其他事项43件，占15.19%。

投诉举报主要集中在电力行业，共12件。从业务分类情况看，电力安全方面1件，占7.7%;供电服务方面10件，占76.92%;成本价格和收费方面1件，占7.7%。（2018年10月电力行业有效信息按业务分类情况见表二）。

**表二** 2018年10月**电力行业有效信息按业务分类情况**

单位：件

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 业务类别 | | 投诉 | | 举报 | | 咨询 | | 其他 | | 小计 |
| 规划和政策 | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | |
| 审批事项取消和下放 | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | |
| 项目建设 | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | |
| 电力交易 | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | |
| 电力安全 | 0 | | 1 | | 9 | | 0 | | 10 | |
| 市场准入 | 0 | | 0 | | 9 | | 0 | | 9 | |
| 供电服务 | 10 | | 0 | | 74 | | 11 | | 95 | |
| 成本价格和收费 | 1 | | 0 | | 20 | | 2 | | 23 | |
| 其他 | 0 | | 0 | | 26 | | 1 | | 27 | |
| 合计 | 11 | | 1 | | 138 | | 14 | | 164 | |

（三）区域分布情况

各地市按照收到的有效信息数量排序，吕梁市、太原市、临汾市、运城市、晋中市等列辖区内前5位；按照投诉举报数量排序，吕梁市、运城市、临汾市、晋中市、阳泉市等排在辖区内前5位。（2018年10月有效信息及投诉举报排名前10位情况见表三）

**表三** 2018年10月**有效信息及投诉举报排名前10位情况**

单位：件

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 排序 | 地市 | 有效信息 | 地市 | 投诉举报 |
| 1 | 吕梁市 | 48 | 吕梁市 | 3 |
| 其中:地方电力区域 | 43 | 其中:地方电力区域 | 3 |
| 2 | 太原市 | 45 | 运城市 | 2 |
| 3 | 临汾市 | 40 | 临汾市 | 2 |
| 其中:地方电力区域 | 22 | 其中:地方电力区域 | 0 |
| 4 | 运城市 | 32 | 晋中市 | 2 |
| 5 | 晋中市 | 24 | 阳泉市 | 1 |

二、反映的主要问题及原因分析

（一）主要问题

投诉举报反映的问题主要集中在电力行业，其次是新能源和可再生能源行业。

  投诉属实的均为供电服务方面。反映的问题:一是部分山区地带线路老化严重，频繁停电引发投诉。如:太原古交市岔口乡麻会村2个月内频繁停电11次。二是部分地区“两率”水平持续偏低，影响群众生活。如晋中市左权县辽阳镇后峪路乡政府宿舍持续2年电压低；吕梁市兴县魏家滩镇西坡村持续半年电压低。三是部分供电企业工作人员服务不到位，影响群众正常办理涉电业务。如：朔州市朔城区马邑营业厅未及时办理用户申请的报装接电业务。

新能源和可再生能源行业主要集中在分布式光伏发电项目并网困难和补贴不结算等问题。

（二）原因分析

经分析，造成以上问题的主要原因：一是部分供电企业资金投入不足，配网设施建设改造滞后；二是部分供电企业配置不合理，部分地区持续多年得不到升级改造；三是部分供电企业工作人员服务意识薄弱、服务质量不高；四是个别供电企业未规范分布式光伏发电项目费用结算流程等。

三、处理结果

2018年10月共收到投诉举报信息13件，根据国家有关法律法规规定，山西能源监管办对属于监管职责范围的13件进行了受理，占投诉举报量的100%。

针对群众反映的投诉举报事项，山西能源监管办严格依据国家有关法律法规及文件规定进行了处理：一是通过解释说明，澄清事实，使当事人消除了误解；二是通过协调督促，加快电能质量问题的解决，保障群众正常生产生活；三是通过监管约谈、责令整改等方式，纠正了相关企业的违法违规行为，维护了当事人合法权益。

2018年10月已办结投诉举报9件，占投诉举报受理量的69.23%；完成回访9件，回访率为100%，满意率达到77.77％。