2019年1 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2019年1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

2019年1月，山西能源监管办12398热线共收到有效信息243件，环比增加4.71%，同比增加6.18%。

按诉求性质分类，投诉4件，占有效信息的1.65%；举报2件，占有效信息的0.84%；咨询222件，占有效信息的91.34%；表扬、求助、建议等其他方面15件，占有效信息的6.17%。

按反映渠道分类，12398电话241件，电子邮件2件。（2019年1月收到有效信息情况见表一）

**表一** 2019年1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 | 4 | 0 | 222 | 15 | 241 |
| 传 真 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 电子邮件 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 其 他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合 计 | 4 | 2 | 222 | 15 | 243 |

（二）分类情况

2019年1月有效信息中，电力行业类147件，占60.49%；新能源和可再生能源行业类40件，占16.46%；石油天然气行业类27件，占11.11%；其他事项29件，占11.93%。

投诉举报全部为电力行业，共6件。从业务分类情况看，电力交易方面1件，占16.67%;供电服务方面5件，占83.33%。（2019年1月电力行业有效信息按业务分类情况见表二）。

**表二** 2019年1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 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 电力安全 | 0 | 0 | 5 | 6 | 11 |
| 市场准入 | 0 | 0 | 7 | 0 | 7 |
| 供电服务 | 4 | 1 | 83 | 5 | 93 |
| 成本价格和收费 | 0 | 0 | 18 | 0 | 18 |
| 其他 | 0 | 0 | 17 | 0 | 17 |
| 合计 | 4 | 2 | 130 | 11 | 147 |

（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、朔州市等列辖区内前5位；按照投诉举报数量排序，运城市、太原市、吕梁市、晋中市、临汾市等排在辖区内前5位。（2019年1月有效信息及投诉举报排名前5位情况见表三）

**表三** 2019年1月**有效信息及投诉举报排名前5位情况**

单位：件

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 排序 | 地市 | 有效信息 | 地市 | 投诉举报 |
| 1 | 吕梁市 | 55 | 运城市 | 2 |
| 其中：地方电力区域 | 48 |
| 2 | 太原市 | 43 | 太原市 | 1 |
| 3 | 临汾市 | 32 | 吕梁市 | 1 |
| 其中：地方电力区域 | 23 | 其中：地方电力区域 | 1 |
| 4 | 运城市 | 28 | 晋中市 | 1 |
| 5 | 朔州市 | 18 | 临汾市 | 1 |
| 其中：地方电力区域 | 10 | 其中：地方电力区域 | 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以及石油天然气行业。

  电力行业本月反映的问题主要集中在电能质量、供电抢修、电表计量、电力安全等方面。一是部分地区“两率”水平较低，影响群众正常生产生活。如：临汾市乡宁县管头镇东团村余呙新村持续一个月电压低，无法正常生活。二是部分地区停电时间较长、抢修不及时。如：吕梁临县安业乡移民村停电2天不能及时恢复送电。三是个别地区存在废旧电杆没有及时拆除，电杆老化严重，存在安全隐患。如：临汾市洪洞县万安镇高公村河东用户院子里有两根废弃8年老化严重的高压电线杆，存在安全隐患。

新能源和可再生能源行业主要反映2018年后并网发电的分布式光伏发电项目补贴不结算、部分地区供电公司无法代开发票导致电费结算不及时等问题。

石油天然气行业主要反映工作人员服务态度差。

（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，配网建设改造滞后；二是部分供电企业抢修力量不足，不能及时抢修用电高峰时期多发的停电故障；三是部分供电企业工作人员安全防范意识淡薄；四是个别地区供电企业与当地税务部门沟通不到位，分布式光伏发电用户发票无法及时代开，导致一些用户电费不能按时结算。五是部分分布式光伏发电用户补贴结算不到位。

三、处理结果

2019年1月共收到投诉举报信息6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4件进行了受理，占投诉举报量的66.67%；其他2件不属于能源监管职责范围的已按照有关规定进行了及时回复。

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，及时消除了安全隐患,保障了群众正常生产生活；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。

2019年1月已办结投诉举报4件，占投诉举报受理量的100%；完成回访4件，回访率为100%，满意率达到100％。