2019年3 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3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3月，山西能源监管办12398热线共收到有效信息228件，环比增加10.68%，同比增加19.37%。

按诉求性质分类，投诉5件，占有效信息的2.19%；举报2件，占有效信息的0.88%；咨询202件，占有效信息的88.6%；表扬、求助、建议等其他方面19件，占有效信息的8.33%。

按反映渠道分类，12398电话224件，电子邮件4件。（2019年3月收到有效信息情况见表一）

**表一** 2019年3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 | 5 | 1 | 202 | 16 | 224 |
| 传 真 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 电子邮件 | 0 | 1 | 0 | 3 | 4 |
| 其 他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合 计 | 5 | 2 | 202 | 19 | 228 |

（二）分类情况

2019年3月收到的有效信息中，电力行业类160件，占70.18%；新能源和可再生能源行业类27件，占11.84%；石油天然气行业类21件，占9.21%；煤炭行业类1件，占0.44%；其他事项19件，占8.33%。

投诉举报主要集中在电力行业的供电服务方面，共7件。（2019年3月电力行业有效信息按业务分类情况见表二）。

**表二 2019年3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 | | 0 | | 8 | | 0 | | 8 | |
| 市场准入 | 0 | | 0 | | 12 | | 1 | | 13 | |
| 供电服务 | 5 | | 2 | | 84 | | 15 | | 106 | |
| 成本价格和收费 | 0 | | 0 | | 7 | | 0 | | 7 | |
| 其他 | 0 | | 0 | | 26 | | 0 | | 26 | |
| 合计 | 5 | | 2 | | 137 | | 16 | | 160 | |

（三）区域分布情况

各地市按照收到的有效信息数量排序，太原市、吕梁市、临汾市、运城市、朔州市等列辖区内前5位；本月投诉举报主要集中在朔州市、吕梁市、临汾市和太原市。（2019年3月有效信息及投诉举报排名前5位情况见表三）

**表三 2019年3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 | 太原市 | 53 | 朔州市 | 4 |
| 其中：地方电力区域 | 0 |
| 2 | 吕梁市 | 44 | 吕梁市 | 1 |
| 其中：地方电力区域 | 36 | 其中：地方电力区域 | 1 |
| 3 | 临汾市 | 35 | 临汾市 | 1 |
| 其中：地方电力区域 | 16 | 其中：地方电力区域 | 1 |
| 4 | 运城市 | 26 | 太原市 | 1 |
| 5 | 朔州市 | 17 |  | 0 |
| 其中：地方电力区域 | 3 |

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。

  电力行业全部集中在供电服务方面。反映的问题:一是部分地区“两率”水平较低，影响群众正常生产生活。如：吕梁市离石区枣林乡安家沟村持续一年电压低；二是部分地区停电时间较长造成用户投诉。如：太原市阳曲县城市假日小区停电2天；三是部分基层供电企业工作人员服务意识不强，群众正常申请的涉电业务不予办理。如：临汾市蒲县用户反映当地供电公司不给其办理打印用电详单业务。

新能源和可再生能源行业主要反映了部分地区分布式光伏发电项目并网存在困难，相关费用结算不及时等问题。

（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；二是部分线路老化严重，故障点较多，抢修时间较长；三是部分供电企业服务意识薄弱、服务质量不高；四是部分供电企业分布式光伏发电项目补贴结算不及时等。

三、处理结果

2019年3月共收到投诉举报信息7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7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3月已办结投诉举报4件，占投诉举报受理量的57%；完成回访4件，回访率为100%，满意率达到75％。