2019年6 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6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6月，山西能源监管办12398热线共收到有效信息251件，环比增加3.72%，同比减少-4.56%。

按诉求性质分类，投诉15件，占有效信息的5.98%；举报0件，占有效信息的0.00%；咨询220件，占有效信息的87.65%；表扬、求助、建议等其他方面16件，占有效信息的6.37%。

按反映渠道分类，12398电话248件，电子邮件1件，留言2件。（2019年6月收到有效信息情况见表一）

**表一** 2019年6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 | 15 | 0 | 220 | 13 | 248 |
| 传 真 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 电子邮件 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 留言 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| 其 他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合 计 | 15 | 0 | 220 | 16 | 251 |

（二）分类情况

2019年6月收到的有效信息中，电力行业类164件，占65.34%；新能源和可再生能源行业类48件，占19.12%；石油天然气行业类17件，占6.77%；煤炭行业类5件，占1.99%；其他事项17件，占6.77%。

投诉举报主要集中在电力行业，共13件。从业务分类情况看，电力安全方面2件，占15.38%;供电服务方面10件，占76.92%;其他方面1件，占7.69%。（2019年6月电力行业有效信息按业务分类情况见表二）。

**表二** 2019年6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 | 2 | 0 | 8 | 3 | 13 |
| 市场准入 | 0 | 0 | 5 | 0 | 5 |
| 供电服务 | 10 | 0 | 86 | 11 | 107 |
| 成本价格和收费 | 0 | 0 | 12 | 0 | 12 |
| 其他 | 1 | 0 | 26 | 0 | 27 |
| 合计 | 13 | 0 | 137 | 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、长治市等列辖区内前5位；按照投诉举报数量排序，吕梁市、朔州市、晋城市、太原市、长治市等排在辖区内前5位。（2019年6月有效信息及投诉举报排名前5位情况见表三）

**表三** 2019年6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 | 51 | 吕梁市 | 4 |
| 其中：地方电力区域 | 37 | 其中：地方电力区域 | 4 |
| 2 | 太原市 | 43 | 朔州市 | 3 |
| 其中：地方电力区域 | 2 |
| 3 | 临汾市 | 30 | 晋城市 | 2 |
| 其中：地方电力区域 | 19 |
| 4 | 运城市 | 29 | 太原市 | 2 |
| 5 | 长治市 | 24 | 长治市 | 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。

  电力行业在供电服务方面反映的问题:一是部分地区线路半径大，负荷重，频繁发生故障停电，影响群众正常生产生活。如：忻州市宁武县余庄乡东庄村近一年内停电17次；吕梁石楼县裴沟乡一个月停电8次；二是部分地区停电时间较长、抢修不及时。如：晋城市沁水县游泳馆停电3天；三是个别老旧小区电力设施线路混乱，存在安全隐患。如：朔州市山阴县同太南路静怡小区表箱内线路混乱，存在安全隐患。

 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，补贴结算不及时等问题。

（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；三是个别供电企业服务意识不强，未及时处理老旧小区混乱线路；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

2019年6月共收到投诉举报信息15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10（受理数）件进行了受理，占投诉举报量的66.67%。

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，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；三是通过责令整改，及时消除了安全隐患,保障了群众正常生产生活。

2019年6月已办结投诉举报14件，占投诉举报受理量的140.00%；完成回访14件，回访率为100.00%，满意率达到78.57％。