2019年5 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5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5月，山西能源监管办12398热线共收到有效信息242件，环比增加1.68%，同比增加10.00%。

按诉求性质分类，投诉3件，占有效信息的1.24%；咨询229件，占有效信息的94.63%；表扬、求助、建议等其他方面10件，占有效信息的4.13%。

按反映渠道分类，12398电话242件。（2019年5月收到有效信息情况见表一）

**表一** 2019年5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 | 3 | 0 | 229 | 10 | 242 |
| 传 真 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 电子邮件 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 其 他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合 计 | 3 | 0 | 229 | 10 | 242 |

（二）分类情况

2019年5月收到的有效信息中，电力行业类165件，占68.18%；新能源和可再生能源行业类41件，占16.94%；石油天然气行业类28件，占11.57%；煤炭行业类1件，占0.41%；其他事项7件，占2.89%。

投诉举报主要集中在电力行业，共3件。从业务分类情况看，电力安全方面1件，占33.33%;供电服务方面2件，占66.67%。（2019年5月电力行业有效信息按业务分类情况见表二）。

**表二** 2019年5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 | 1 | | 0 | | 2 | | 2 | | 5 | |
| 市场准入 | 0 | | 0 | | 13 | | 0 | | 13 | |
| 供电服务 | 2 | | 0 | | 92 | | 4 | | 98 | |
| 成本价格和收费 | 0 | | 0 | | 17 | | 0 | | 17 | |
| 其他 | 0 | | 0 | | 30 | | 2 | | 32 | |
| 合计 | 3 | | 0 | | 154 | | 8 | | 165 | |

（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，吕梁市、晋城市、朔州市等排在辖区内前3位。（2019年5月有效信息及投诉举报排名前5位情况见表三）

**表三** 2019年5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 | 66 | 吕梁市 | 1 |
| 其中：地方电力区域 | 51 | 其中：地方电力区域 | 1 |
| 2 | 太原市 | 43 | 晋城市 | 1 |
| 3 | 临汾市 | 25 | 朔州市 | 1 |
| 其中：地方电力区域 | 11 | 其中：地方电力区域 | 1 |
| 4 | 运城市 | 25 |  |  |
| 5 | 朔州市 | 21 |  |  |
| 其中：地方电力区域 | 9 |

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:一是部分农村偏远地区线路薄弱，频繁发生停电故障。如：吕梁兴县魏家滩镇魏家滩村半年内停电7次，影响居民正常生活；二是部分地区没有合理规划计划检修时间，停电检修未避峰导致用户投诉。如吕梁离石长治路山水苑用户反映每年小区均有2-3天高峰期计划检修停电情况发生；三是部分供电企业工作人员服务意识不强，未及时发现电表采集装置故障，导致多收取用户电费情况。如:吕梁市交城县供电公司因电表采集模块故障多核收用户500多度电量。

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；二是部分供电企业检修计划配置不合理，用电高峰存在停电检修情况；三是部分供电企业服务意识薄弱、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

2019年5月共收到投诉举报信息3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3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，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5月已办结投诉举报3件，占投诉举报受理量的100%；完成回访3件，回访率为100.00%，满意率达到100.00％。