2019年7 月12398能源监管热线

投诉举报处理情况的通报

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7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7月，山西能源监管办12398热线共收到有效信息290件，环比增加15.54%，同比减少8.52%。

按诉求性质分类，投诉4件，占有效信息的1.72%；咨询276件，占有效信息的94.83%；表扬、求助、建议等其他方面10件，占有效信息的3.45%。

按反映渠道分类，12398电话287件，留言3件。（2019年7月收到有效信息情况见表一）

**表一** 2019年7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 | 273 | 10 | 287 |
| 传 真 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 电子邮件 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 留言 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| 其 他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合 计 | 4 | 0 | 276 | 10 | 290 |

（二）分类情况

2019年7月收到的有效信息中，电力行业类194件，占66.90%；新能源和可再生能源行业类58件，占20%；石油天然气行业类20件，占6.90%；煤炭行业类1件，占0.34%；其他事项17件，占5.86%。

投诉举报主要集中在电力行业，共4件，全部为供电服务方面。（2019年7月电力行业有效信息按业务分类情况见表二）。

**表二** 2019年7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 | | 8 | | 0 | | 8 | |
| 供电服务 | 4 | | 0 | | 102 | | 5 | | 111 | |
| 成本价格和收费 | 0 | | 0 | | 23 | | 1 | | 24 | |
| 其他 | 0 | | 0 | | 42 | | 1 | | 43 | |
| 合计 | 4 | | 0 | | 183 | | 7 | | 194 | |

（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；投诉举报分别在吕梁市、晋城市、临汾市等三个地市。（2019年7月有效信息及投诉举报排名前5位情况见表三）

**表三** 2019年7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 | 68 | 吕梁市 | 2 |
| 其中：地方电力区域 | 59 | 其中：地方电力区域 | 1 |
| 2 | 太原市 | 51 | 晋城市 | 1 |
| 3 | 临汾市 | 42 | 临汾市 | 1 |
| 其中：地方电力区域 | 19 | 其中：地方电力区域 | 1 |
| 4 | 运城市 | 30 |  | 0 |
| 5 | 长治市 | 18 |  | 0 |

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的供电服务方面。反映的问题:一是部分地区设备老化严重，频繁发生停电故障，影响群众正常生产生活。如：临汾市安泽县荀乡东大道频繁停电1年多；二是部分地区“两率”水平低，严重影响群众正常生活。如：晋城市阳城县凤城镇阳高泉村持续两月电压低，无法正常抽水灌溉；三是部分供电企业工作人员服务不到位，影响群众正常用电。如：吕梁市离石区信义镇背石村用户欠费交费后超过24小时仍未送电。

 （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；二是部分供电企业服务意识薄弱、服务质量不高。

三、处理结果

2019年7月共收到投诉举报信息4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（受理数）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。

2019年7月已办结投诉举报4件，占投诉举报受理量的100.00%；完成回访2件，回访率为50.00%，满意率达到100.00％。