2019年8 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8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8月，山西能源监管办12398热线共收到有效信息292件，环比增加0.69%，同比减少3.95%。

按诉求性质分类，投诉15件，占有效信息的5.14%；咨询270件，占有效信息的92.47%；表扬、求助、建议等其他方面7件，占有效信息的2.39%。

按反映渠道分类，12398电话287件，电子邮件3件，留言2件。（2019年8月收到有效信息情况见表一）

**表一** 2019年8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 | 13 | 0 | 268 | 6 | 287 |
| 传 真 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 电子邮件 | 2 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| 留言 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| 其 他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合 计 | 15 | 0 | 270 | 7 | 292 |

（二）分类情况

2019年8月收到的有效信息中，电力行业类184件，占63.01%；新能源和可再生能源行业类55件，占18.84%；石油天然气行业类28件，占9.59%；煤炭行业类4件，占1.37%；其他事项18件，占6.16%。

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3件，占23.08%;供电服务方面8件，占61.54%;成本价格和收费方面2件，占15.38%。（2019年8月电力行业有效信息按业务分类情况见表二）。

**表二 2019年8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 | 3 | | 0 | | 8 | | 0 | | 11 | |
| 市场准入 | 0 | | 0 | | 7 | | 1 | | 8 | |
| 供电服务 | 8 | | 0 | | 101 | | 4 | | 113 | |
| 成本价格和收费 | 2 | | 0 | | 14 | | 1 | | 17 | |
| 其他 | 0 | | 0 | | 34 | | 1 | | 35 | |
| 合计 | 13 | | 0 | | 164 | | 7 | | 184 | |

（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、运城市、临汾市、长治市等列辖区内前5位；按照投诉举报数量排序，吕梁市、晋中市、太原市、长治市、大同市等排在辖区内前5位。（2019年8月有效信息及投诉举报排名前5位情况见表三）

**表三 2019年8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 | 60 | 吕梁市 | 4 |
| 其中：地方电力区域 | 51 | 其中：地方电力区域 | 3 |
| 2 | 太原市 | 48 | 晋中市 | 2 |
| 3 | 运城市 | 40 | 太原市 | 2 |
| 4 | 临汾市 | 39 | 临汾市 | 2 |
| 其中：地方电力区域 | 12 | 其中：地方电力区域 | 0 |
| 5 | 长治市 | 23 | 朔州市 | 2 |
| 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。

  电力行业在供电服务、成本价格及收费、电力安全等方面反映的问题:一是部分地区运维不当，导致线路频繁停电。如：朔州市怀仁县清水河村两个月共停电17次；二是部分地区停电抢修不及时，抢修时间较长。如：晋中市平遥县东泉镇水磨头村停电抢修21小时；临汾市襄汾县永固乡北众村停电抢修18小时；三是部分“两率”水平不高，频繁停电，影响企业正常生产经营。如大同市灵丘县10kV566成赵线频繁停电影响企业生产：四是个别改造后遗留的废弃电力设施长期不处理，风蚀老化严重，存在安全隐患。如：晋中市祁县贾令镇北左村村内有多根废弃10年的电杆存在安全隐患。五是个别基层供电企业电价执行错误导致用户投诉。如:吕梁市临县三交镇镇街村用户电价执行认定错误。

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；三是部分供电企业运维不当导致频繁停电；四是个别供电企业未及时清理低压改造后的废弃电力设施，存在安全隐患；五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8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15件进行了受理。

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；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；四是通过监管约谈，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8月已办结投诉举报15件，完成回访15件，回访率为100.00%，满意率达到88.89％。