2019年10 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10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10月，山西能源监管办12398热线共收到有效信息322件，环比增加6.98%，同比增加13.78%。

按诉求性质分类，投诉14件，占有效信息的4.35%；举报1件，占有效信息的0.31%；咨询284件，占有效信息的88.20%；表扬、求助、建议等其他方面23件，占有效信息的7.14%。

按反映渠道分类，12398电话321件，留言1件。（2019年10月收到有效信息情况见表一）

**表一** 2019年10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 | 1 | 284 | 23 | 321 |
| 传 真 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 电子邮件 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 留言 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 其 他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合 计 | 14 | 1 | 284 | 23 | 322 |

（二）分类情况

2019年10月收到的有效信息中，电力行业类224件，占69.57%；新能源和可再生能源行业类28件，占8.70%；石油天然气行业类40件，占12.42%；煤炭行业类3件，占0.93%；其他事项27件，占8.39%。

投诉举报主要集中在电力行业，共14件。从业务分类情况看，供电服务方面13件，占92.86%;其他方面1件，占7.14%。（2019年10月电力行业有效信息按业务分类情况见表二）。

**表二** 2019年10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 | | 9 | | 0 | | 9 | |
| 市场准入 | 0 | | 0 | | 8 | | 0 | | 8 | |
| 供电服务 | 13 | | 0 | | 111 | | 15 | | 139 | |
| 成本价格和收费 | 0 | | 0 | | 32 | | 4 | | 36 | |
| 其他 | 0 | | 1 | | 29 | | 2 | | 32 | |
| 合计 | 13 | | 1 | | 189 | | 21 | | 224 | |

（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、朔州市、大同市等列辖区内前5位；按照投诉举报数量排序，朔州市、吕梁市、临汾市、晋中市、太原市等排在辖区内前5位。（2019年10月有效信息及投诉举报排名前5位情况见表三）

**表三** 2019年10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 | 74 | 朔州市 | 6 |
| 其中：地方电力区域 | 60 | 其中：地方电力区域 | 5 |
| 2 | 太原市 | 57 | 吕梁市 | 4 |
| 其中：地方电力区域 | 1 |
| 3 | 临汾市 | 40 | 临汾市 | 2 |
| 其中;地方电力区域 | 17 | 其中：地方电力区域 | 1 |
| 4 | 朔州市 | 37 | 晋中市 | 1 |
| 其中：地方电力区域 | 21 |
| 5 | 大同市 | 33 | 太原市 | 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。

  电力行业主要集中在供电服务方面。反映的问题:一是部分地区线路老化严重，频繁出现故障跳闸，影响群众正常生产生活。如：朔州市怀仁市云中镇甄庄村两月停电7次；二是部分地区停电时间较长、抢修不及时。如：朔州市朔城区人大家属楼停电抢修4天；三是部分供电企业工作人员主动服务意识不强，导致用户利益受损。如晋中市平遥县专变用户反映当地供电公司一直不给其办理变更线损计算标准，导致用户承担线损过高。

 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补贴结算不及时问题。

（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；三是部分供电企服务意识薄弱、服务质量不高；四是个别供电企业未严格按照国家有关分布式光伏补贴政策执行等。

三、处理结果

2019年10月共收到投诉举报信息15件，根据国家有关法律法规规定，山西能源监管办派出监管机构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，山西能源监管办派出监管机构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规行为，维护了当事人合法权益。

2019年10月已办结投诉举报9件，占投诉举报受理量的90%；完成回访9件，回访率为100%，满意率达到83.33％。