2020年1 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2020年1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

2020年1月，山西能源监管办12398热线共收到有效信息273件，环比减少29.27%，同比增加12.35%。

按诉求性质分类，投诉18件，占有效信息的6.59%；咨询233件，占有效信息的85.35%；表扬、求助、建议等其他方面22件，占有效信息的8.06%。

按反映渠道分类，12398电话271件，留言2件。（2020年1月收到有效信息情况见表一）

**表一** 2020年1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 | 18 | 0 | 231 | 22 | 271 |
| 传 真 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 电子邮件 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 留言 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| 其 他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合 计 | 18 | 0 | 233 | 22 | 273 |

二、分类情况

2020年1月收到的有效信息中:

**电力行业**排在首位，有效信息数量为184件，占全部有效信息的67.40%；其中受理的投诉举报数量15件，占全部投诉举报数量的83.33%。群众反映问题主要集中在供电服务、电力安全、成本价格和收费等方面。（2020年1月电力行业有效信息按业务分类情况见表二）

**新能源和可再生能源行业**排在第二位，有效信息数量为27件，占全部有效信息的9.89%；其中受理的投诉举报数量为1件，占全部投诉举报数量的5.56%。群众反映的问题主要集中在分布式光伏发电项目并网验收、上网电费和补贴结算等方面。

**石油天然气行业**排在第三位，有效信息数量为47件，占全部有效信息的17.22%。有效信息主要集中于咨询居民燃气安装及收费、反映燃气故障问题等方面。

其他有效信息合计15件，占全部有效信息的5.49%。其中涉及**煤炭行业**的主要内容是咨询煤炭相关产业政策、查询煤矿项目信息等方面。

**表二** 2020年1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 | | 2 | | 1 | | 3 | |
| 电力安全 | | 1 | | 0 | | 6 | | 0 | | 7 | |
| 市场准入 | | 0 | | 0 | | 9 | | 0 | | 9 | |
| 供电服务 | | 15 | | 0 | | 88 | | 18 | | 121 | |
| 成本价格和收费 | | 1 | | 0 | | 22 | | 1 | | 24 | |
| 其他 | | 0 | | 0 | | 20 | | 0 | | 20 | |
| 合计 | | 17 | | 0 | | 147 | | 20 | | 184 | |

三、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、阳泉市、临汾市、忻州市等排在辖区内前5位。（2020年1月有效信息及投诉举报排名前5位情况见表三）

**表三** 2020年1月**有效信息及投诉举报排名前5位情况**

单位：件

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 排序 | 接收有效信息 | | 接收投诉举报 | |
| 地市 | 数量 | 地市 | 数量 |
| 1 | 吕梁市 | 51 | 朔州市 | 3 |
| 其中:地电区域 | 48 | 其中:地电区域 | 1 |
| 2 | 太原市 | 42 | 太原市 | 3 |
| 3 | 临汾市 | 40 | 阳泉市 | 3 |
| 其中:地电区域 | 11 |
| 4 | 运城市 | 30 | 忻州市 | 3 |
| 5 | 长治市 | 26 | 临汾市 | 2 |
| 其中:地电区域 | 1 |

四、主要问题

（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“两率”水平较低，影响群众正常生产生活。如忻州市静乐县粮苑小区用户反映每年除夕夜频繁停电；二是部分用户停电时间较长、抢修不及时。如：朔州市平鲁区供电公司因配网抢修值班员延误导致井坪镇麻黄头村用户家工业用电未能及时抢修恢复；三是部分供电企业工作人员由于服务不到位，影响群众正常用电。如：临汾市蒲县城区营业厅工作人员上班时间未及时到岗影响用户用电交费；四是个别电力设施设备老化严重，存在安全隐患。阳泉市平定县巨城镇会里村用户反映其村电线杆老化，出现裂缝，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；三是部分供电企服务意识薄弱、服务质量不高；四是个别供电设施升级改造滞后；五是个别供电企业未严格按照分布式光伏发电项目补贴结算政策执行等。

五、处理结果

2020年1月共收到投诉举报信息18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16（受理数）件进行了受理，占投诉举报量的88.89%；其他不属于能源监管职责范围的已按照有关规定进行了及时转办。

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。

2020年1月已办结投诉举报11件，占投诉举报受理量的68.75%；完成回访11件，回访率为100.00%，满意率达到90.91％。