2020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2020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

2020年8月，山西能源监管办12398热线共收到有效信息300件，环比减少2.60%，同比增加2.74%。

按诉求性质分类，投诉9件，占有效信息的3.00%；咨询257件，占有效信息的85.67%；表扬、求助、建议等其他方面34件，占有效信息的11.33%。

按反映渠道分类，12398电话292件，电子邮件3件，留言4件，其他1件。（2020年8月收到有效信息情况见表一）

**表一** 2020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 | 9 | 0 | 252 | 31 | 292 |
| 传 真 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 电子邮件 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| 留言 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 |
| 其 他 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 合 计 | 9 | 0 | 257 | 34 | 300 |

二、分类情况

2020年8月收到的有效信息中:

**电力行业**排在首位，有效信息数量为213件，占全部有效信息的71.00%；其中受理的投诉举报数量4件，占全部投诉举报数量的44.44%。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8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47件，占全部有效信息的15.67%；其中受理的投诉举报数量为1件，占全部投诉举报数量的11.11%。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25件，占全部有效信息的8.33%。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5.00%。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 | | 2 | | 0 | | 2 | |
| 电力安全 | | 0 | | 0 | | 9 | | 7 | | 16 | |
| 市场准入 | | 0 | | 0 | | 9 | | 0 | | 9 | |
| 供电服务 | | 7 | | 0 | | 117 | | 15 | | 139 | |
| 成本价格和收费 | | 0 | | 0 | | 22 | | 1 | | 23 | |
| 其他 | | 0 | | 0 | | 24 | | 0 | | 24 | |
| 合计 | | 7 | | 0 | | 183 | | 23 | | 213 | |

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、晋中市、大同市等列辖区内前5位；按照投诉举报数量排序，大同市、运城市、晋城市、晋中市、临汾市等排在辖区内前5位。（2020年8月有效信息及投诉举报排名前5位情况见表三）

**表三** 2020年8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 | 57 | 大同市 | 2 |
| 其中:地方电力区域 | 41 |
| 2 | 太原市 | 44 | 运城市 | 2 |
| 3 | 临汾市 | 38 | 晋城市 | 1 |
| 其中:地方电力区域 | 4 |
| 4 | 晋中市 | 32 | 晋中市 | 1 |
| 5 | 大同市 | 26 | 临汾市 | 1 |
| 其中:地方电力区域 | 0 |

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:一是部分地区低电压，严重影响群众正常生产生活。如：运城市芮城县风陵渡镇中瑶村用户反映该地区低电压严重,影响花椒的烘干；二是部分地区工作人员服务不到位引发用户投诉。如晋中市榆次区工作人员未将计划停电信息及时通知新佳苑小区物业导致住户被困电梯；三是部分供电企业工作人员将用户表记线路接错导致电费有误。如：大同市云岗区恒安新区用户反映工作人员将表记线路接错导致用户多交79元电费；四是部分供电企业工作人员停电抢险不及时，引发用户投诉。如：大同市矿区故障停电后处理时间较长引发用户投诉；五是个别电力设施倾斜存在安全隐患。如：临汾市古县岳阳镇烧车村用户反映电杆倾斜存在安全隐患。

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，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，配电线路建设改造滞后；二是部分供电企业抢修力量不足，发现故障不及时，抢修时间延迟；三是部分供电企服务意识薄弱，服务质量不高；四是个别供电企业电力设施隐患排查不到位；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。

五、处理结果

2020年8月共收到投诉举报信息9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5（受理数）件进行了受理，占投诉举报量的55.56%；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；三是及时消除安全隐患,保障群众正常生产生活；四是通过监管约谈、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8月已办结投诉举报5件，占投诉举报受理量的100.00%；完成回访5件，回访率为100.00%，满意率达到100.00％。