附件 3

12398 能源监管热线投诉办事指南

为了保障自然人、法人或者其他组织合法维护自身用能权益，根据《能源法》《电力监管条例》及《12398 能源监管热线投诉处理办法》等规定，现将能源监管投诉办事指南告知如下。

一、投诉范围

自然人、法人或者其他组织对电力等能源企业提供的电能质量、业扩报装办理、故障抢修、停电通知等用能服务保障不满意，主张维护其用能权益，可以提出投诉。

常见投诉受理问题示例详见附件。

二、投诉渠道

（一）热线电话：12398

（工作日接线时间 8:30-12:00 13:30-17:00）

（二）微信公众号：

（三）移动应用程序（安卓版）：

（四）电子邮件：12398@nea.gov.cn

（五）传真：12398，按语音提示选择“发送传真”

三、投诉办理

（一）需提交信息、材料

1.投诉人基本情况：包括自然人姓名、有效身份信息、有效联系方式；法人名称、住所、统一社会信用代码，法定代表人姓名、有效身份信息、有效联系方式；其他组织合法有效信息；

2.被投诉人基本情况，包括被投诉人名称及其所在地；

3.投诉请求、主要事实。

（二）办理时限

投诉事项自办理单位收到之日起 10 个工作日内作出办理结论。投诉人可通过 12398 热线电话查询投诉事项办理进度。投诉办结后，办理单位将通过电话、电子邮件等方式答复投诉人，12398 热线中心自收到办结反馈之日起 3 个工作日内回访投诉人。

四、异议申诉

投诉人对能源企业处理的投诉事项存在异议的，可以向 12398 热线提出申诉。

（一）申诉情形

1.对能源企业作出的投诉办理结论存在异议的，投诉人可以自收到能源企业答复之日起 30 个工作日内提出申诉；

2.能源企业未在规定期限内告知投诉办理结论，投诉人可以在办理期限届满之日起 30 个工作日内提出申诉。

（二）申诉渠道

同投诉渠道。

（三）申诉受理条件

1.申诉人与投诉人为同一人;

2.属于国家能源局及其派出机构监管职责;

3.通过原投诉渠道及原反映方式提出;

4.提供能源企业办理投诉的情况;

（四）需提供信息、材料

1.对能源企业作出的投诉办理结论存在异议的，需提供能源企业办理投诉的相关材料; 对能源企业未在规定期限内告知投诉办理结论的，需提供能源企业办理投诉的信息。

2.具体的申诉请求、理由、事实依据。

（五）不予受理情形

1.未按要求提供申诉信息或材料;

2.不属于国家能源局及其派出机构监管职责;

3.申诉人与被申诉人已经达成和解并执行;

4.申诉事项正在处理或者已经处理完毕;

5.申诉事项已经或者依法应当通过诉讼、仲裁等法定途径处理;

6.法律、法规、规章、规范性文件另有规定。

（六）办理时限

申诉事项自受理之日起 60 日内办结，因事项复杂、调查取证困难、需要专业鉴定、申诉人提出新的事实证据需要调查核实等情形，可延长不超过 30 日的办理期限。

申诉人可通过12398热线电话查询申诉事项办理进度。申诉办结后，办理单位将通过电话、电子邮件等方式答复申诉人，12398热线中心自收到办结反馈之日起3个工作日内回访申诉人。

（七）申诉撤回

申诉人可以通过原渠道向12398热线平台申请撤回申诉的，终止办理。

五、救济途径

申诉人对申诉处理不满的，可以依法采取复议、诉讼等救济途径。

附件: 常见投诉受理问题示例

附件:

常见投诉受理问题示例

类别	常见投诉问题举例
办电业务	业扩报装业务办理时间久效率低、服务态度差，收取资料或投资界面不合理，不允许其办理
用电业务	用电变更业务办理时间久效率低、服务态度差，收取资料或投资界面不合理，电量电费异常，执行电价错误，电费通知及账单有误，电表计量不准确，计量装置安装位置安全隐患，计量表计轮换未通知，表底未确认，停复电不规范，复电超时、催费频繁、违约用电处置不规范
电能质量	电压（频率）不稳，电器无法启动、灯暗、工厂设备无法使用
停送电	供电公司产权区域短时间内发生多次停电，故障抢修效率低，计划停电安排不合理、停电时间长，停电通知管理不规范