

附件 4

12398 能源监管热线举报办事指南

为了方便自然人、法人或者其他组织向国家能源局及其派出机构反映违法违规问题,根据《能源法》《电力监管条例》及《12398 能源监管热线举报处理办法》等规定,现将能源监管举报办事指南告知如下。

一、举报范围

自然人、法人或者其他组织反映电力等能源企业在生产经营过程中涉嫌违反《能源法》《电力监管条例》《电力市场监管办法》等能源有关法律、法规、规章,请求国家能源局及其派出机构予以查处,可以提出举报。

具体举报事项受理范围以国家能源局及派出能源监管机构职责以及具体的法律法规为依据。

常见举报受理问题示例详见附件。

二、举报渠道

(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、需提供信息、材料

(一) 被举报对象基本信息;

(二) 举报事项、被举报对象违法事实、相关证据材料;

(三) 国家能源局及其派出机构要求提供的其他信息、资料。

四、不予受理情形

(一) 未按要求提供举报事项材料;

(二) 不属于国家能源局及其派出机构监管职责;

(三) 无明确的被举报人、具体违法事实或者线索不清晰;

(四) 举报事项已经或者应当通过诉讼、仲裁或者行政复议等法定途径处理;

(五) 举报事项正在处理或者已经作出处理, 举报人又以同一事实或者理由再次举报;

(六) 其他依法应当不予受理的情形。

五、办理时限

举报事项自受理之日起 60 日内办结, 因事项复杂、调查取证困难、需要专业鉴定、举报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。

举报人可通过 12398 热线电话查询举报事项办理进度。举报办结后, 办理单位将通过电话、电子邮件等方式答复提供有效联

系方式的具名举报人，12398 热线中心自收到办结反馈之日起 3 个工作日内回访提供有效联系方式的具名举报人。

六、救济途径

举报人对举报处理不满的，可以依法采取复议、诉讼等救济途径。

七、举报人真实性承诺

举报人应当对所举报内容和材料的真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、诽谤他人，不得以举报为名制造事端，干扰能源监管工作正常进行。

附件：常见举报受理问题举例

附件：

常见举报受理问题举例

类别	常见举报受理问题举例
电力业务许可、电力设施许可	未取得电力业务许可证擅自经营电力业务、超出许可范围或者许可期限从事电力业务、未经许可擅自变更供电营业区或者伸入、跨越供电营业区供电、擅自停业、歇业；电力施工企业未取得许可证或者超越许可范围，非法从事承装、承修、承试电力设施活动；涂改、倒卖、出租、出借许可证，或者以其他形式非法转让许可证；转包或违法分包承装（修、试）电力设施业务；采取欺骗、贿赂等不正当手段取得电力业务许可、承装（修、试）电力设施许可等
电力市场	不遵守电力市场运行规则，如电力市场成员不按规定办理电力市场进入、变更、退出等手续，不履行电力系统安全义务、未按规定披露、报送有关信息，泄露影响公平竞争的贸易秘密、电力交易内幕信息，行使市场操纵力；发电企业不执行调度指令，不正当竞争、串通报价不正当竞争、串通报价、违规交易；电力市场运营机构不按照电力市场运行规则组织交易，未按照规定公开、公平、公正地实施电力调度，未执行电力调度规则，违规干预电力市场；未按规定收购可再生能源电量；未优先调度可再生能源发电等
电网公平开放	违反电网公平无歧视开放相关规定，拒绝电源接入、电网互联、拒绝提供接入电网、电网互联必要信息等
电力安全	违反有关电力安全生产监督管理有关规定、电力建设工程质量安全和安全生产有关规定、水电站大坝安全管理有关规定、电力安全事故应急处置和调查处理有关规定、电力二次系统安全有关规定，电力行业网络安全管理有关规定等
供用电服务	违反供电监管办法、供电企业信息公开实施办法、公平、无歧视开放供电市场等有关规定，未按照规定办理用电业务，电能质量不符合规定、未按照国家有关规定实施停电、限电或者中止供电，未按照规定处理供电故障，对用户受电工程指定设计单位、施工单位、材料供应单位，以不正当手段损害竞争对手的商业信誉或者排挤竞争对手等
石油天然气管网公平开放（不含城镇燃气设施）	违反公平开放有关要求，未公平、公正地为所有用户提供输送、存储等服务。无正当理由拖延、拒绝与符合开放条件的用户签订服务合同，提出不合理要求。

