

2024年4月12398能源监管热线 投诉举报处理情况通报

一、基本情况

(一) 收到有效信息情况

2024年4月,华东能源监管局12398能源监管热线(以下简称12398热线)共收到有效信息183件,环比上升29.79%,同比上升41.86%。其中投诉举报32件,环比上升77.78%,同比持平。

按诉求性质分类,投诉30件,占有效信息的16.39%;举报2件,占有效信息的1.09%;咨询4件,占有效信息的2.19%;表扬、求助、建议等其他方面147件,占有效信息的80.33%。

按反映渠道分类,12398电话(国家能源局转)164件,12398互联网终端(国家能源局转)12件,12398邮件(国家能源局转)4件,上级交办(国家能源局转)1件,非国家能源局转1件。

表一 2024年4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 (国家能源局转)	30	1	4	129	164
12398互联网终端 (国家能源局转)	0	0	0	12	12
12398邮件 (国家能源局转)	0	0	0	4	4
上级交办 (国家能源局转)	0	1	0	0	1

反映渠道	投诉	举报	咨询	其他	小计
非国家能源局转	0	0	0	1	1
总计	30	2	4	147	183

(二) 分类情况

2024年4月收到的有效信息共183件，其中：电力行业类171件，占93.44%；新能源和可再生能源行业类12件，占6.56%。

收到的投诉举报共32件，主要集中在电力行业，其次为新能源和可再生能源行业。其中：供电服务类25件，占78.13%；并网发电类3件，占9.37%；电力安全类2件，占6.25%；市场准入类2件，占6.25%。

表二 2024年4月有效信息按业务分类情况

单位：件

行业类别	业务类别	投诉	举报	咨询	其他	小计
电力行业	供电服务	25	0	2	119	146
	电力安全	2	0	0	11	13
	其他	0	0	0	7	7
	市场准入	0	2	1	2	5
新能源和可再生能源行业	并网发电	3	0	1	8	12
总计		30	2	4	147	183

(三) 投诉举报分布情况

上海市各电网企业按照投诉举报数量排序，排名靠前的是浦东和市南供电公司。

表三 上海市2024年4月投诉举报排名情况

单位：件

排序	电网企业	投诉举报
----	------	------

排序	电网企业	投诉举报
1	浦东供电公司	3
2	市南供电公司	2
3	市区供电公司	1
3	青浦供电公司	1

安徽省各电网企业按照投诉举报数量排序，排名靠前的是合肥、亳州和阜阳供电公司。

表四 安徽省 2024 年 4 月投诉举报排名情况

单位：件

排序	电网企业	投诉举报
1	合肥供电公司	6
2	亳州供电公司	3
2	阜阳供电公司	3
4	蚌埠供电公司	2
4	淮南供电公司	2
6	安庆供电公司	1
6	淮北供电公司	1
6	黄山供电公司	1
6	六安供电公司	1
6	马鞍山供电公司	1
6	芜湖供电公司	1
6	宿州供电公司	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，其次为新能源和可再生能源行业。

电力行业在供电服务等方面反映的主要问题包括：一是供电企业停电未提前通知或者处理时间长；二是供电企业办理涉电业务不规范，处理供电服务不及时；三是出账电量电费与用户实际使用预期存在差异；四是个别区域存在频繁停电情况。

新能源和可再生能源行业在并网发电方面反映的主要问题是个别区域光伏并网接入受限。

（二）原因分析

经分析，造成以上问题的主要原因：一是部分供电企业受用户信息不完整影响，未能及时主动精准推送停电原因、抢修进度、送电时间等用户关切信息；二是少数地区供电企业管理措施落实不到位，工作人员责任心不强，业务办理不规范、供电服务不及时；三是因空调等大功率家用电器使用频率频次增加，导致电费增长超出预期；四是个别偏远地区配电网供电能力薄弱，随着用电负荷的不断增长，影响电能质量；五是受并网台区线路承载力限制，供电企业改造进度无法满足用户并网需求。

三、处理结果

2024年4月共收到投诉举报信息32件，根据有关规定，华东能源监管局对其中26件投诉举报信息进行了受理并开展调查处理，占投诉举报量的81.25%。

针对群众反映的投诉举报事项，华东能源监管局严格依据国家有关法律法规及规定进行了处理：一是通过协调督促，

加快供电服务问题的解决速度，保障了群众正常生产生活用电需求；二是通过跟踪督办等方式，及时纠正了供电企业违规行为，维护了当事人的合法权益；三是通过沟通协调、解释说明，消除了当事人的误解。

截至 2024 年 4 月 30 日，当月已办结投诉举报 23 件（当月 10 件，往期 13 件），完成回访 23 件，回访成功率为 95.65%，用户满意率为 100%。