

2024年3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3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141件,环比上升2.17%,同比下降9.62%。其中投诉举报18件,环比下降30.77%,同比下降55%。

按诉求性质分类,投诉18件,占有效信息的12.77%;咨询5件,占有效信息的3.54%;表扬、求助、建议等其他方面118件,占有效信息的83.69%。

按反映渠道分类,12398电话(国家能源局转)125件,12398互联网终端(国家能源局转)10件,12398邮件(国家能源局转)5件,非国家能源局转1件。

表一 2024年3月收到有效信息情况

单位:件

反映渠道	投诉	咨询	其他	小计
12398电话 (国家能源局转)	18	5	102	125
12398互联网终端 (国家能源局转)	0	0	10	10
12398邮件 (国家能源局转)	0	0	5	5
非国家能源局转	0	0	1	1
总计	18	5	118	141

(二) 分类情况

2024年3月收到的有效信息共141件，其中：电力行业类134件，占95.04%；新能源和可再生能源行业类7件，占4.96%。

收到的投诉举报共18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15件，占83.33%；电力安全类2件，占11.11%；并网发电类1件，占5.56%。

表二 2024年3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	咨询	其他	小计
电力行业	供电服务	15	1	92	108
	其他	0	0	12	12
	电力安全	2	0	9	11
	市场准入	0	2	1	3
新能源和可再生能源行业	并网发电	1	0	4	5
	补贴和费用	0	2	0	2
总计		18	5	118	141

(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，排名靠前的是浦东供电公司。

表三 上海市2024年3月投诉举报排名情况

单位：件

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	1
2	市区供电公司	1
2	嘉定供电公司	1

2	金山供电公司	1
2	青浦供电公司	1
2	松江供电公司	1

安徽省各电网企业按照投诉举报数量排序，排名靠前的是亳州供电公司。

表四 安徽省 2024 年 3 月投诉举报排名情况

单位：件

排序	电网企业	投诉举报
1	亳州供电公司	2
2	安庆供电公司	1
2	滁州供电公司	1
2	阜阳供电公司	1
2	合肥供电公司	1
2	淮南供电公司	1
2	宿州供电公司	1
2	芜湖供电公司	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的主要问题包括：一是供电企业办理涉电业务不规范，处理供电服务不及时；二是出账电费与用户实际使用预期存在差异；三是个别地区频繁停电或用电高峰期存在低电压等情况；四是供电企业在停电故障

发生后，个别抢修时间较长。

新能源和可再生能源行业在并网发电方面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；二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；三是受设备故障影响，以及个别偏远地区配电网供电能力薄弱，用电负荷不断增长，影响电能质量；四是受道路、周边环境等因素限制，增加了供电企业故障抢修难度。

三、处理结果

2024年3月共收到投诉举报信息18件，根据有关规定，华东能源监管局对其中16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88.89%。

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；二是督促供电企业加大电力设施建设、维护等资源投入，有效解决故障停电、低电压等电能质量问题，进一步提升供电可靠性；三是通过责令整改、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；四是通过沟通协调、解释说明，消除了当事人的误解。

截至 2024 年 3 月 31 日，当月已办结投诉举报 50 件（当月 6 件，往期 44 件），完成回访 50 件，回访成功率为 100%，用户满意率为 90%。