

2024 年 5 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 5 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 205 件，环比上升 12.02%，同比上升 62.70%。其中投诉举报 30 件，环比下降 6.25%，同比持平。

按诉求性质分类，投诉 27 件，占有效信息的 13.17%；举报 3 件，占有效信息的 1.46%；咨询 3 件，占有效信息的 1.46%；表扬、求助、建议等其他方面 172 件，占有效信息的 83.91%。

按反映渠道分类，12398 电话（国家能源局转）181 件，12398 互联网终端（国家能源局转）14 件，12398 邮件（国家能源局转）7 件，留言（国家能源局转）1 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 5 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)	25	2	3	151	181
12398 互联网终端 (国家能源局转)	2	0	0	12	14
12398 邮件 (国家能源局转)	0	1	0	6	7
留言 (国家能源局转)	0	0	0	1	1

反映渠道	投诉	举报	咨询	其他	小计
上级交办 (国家能源局转)	0	0	0	1	1
非国家能源局转	0	0	0	1	1
总计	27	3	3	172	205

(二) 分类情况

2024 年 5 月收到的有效信息共 205 件，其中：电力行业类 192 件，占 93.66%；新能源和可再生能源行业类 13 件，占 6.34%。

收到的投诉举报共 30 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 23 件，占 76.67%；并网发电类 5 件，占 16.67%；电力安全类 1 件，占 3.33%；市场准入类 1 件，占 3.33%。

表二 2024 年 5 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	21	2	2	137	162
	电力安全	1	0	1	16	18
	其他	0	0	0	10	10
	市场准入	0	1	0	1	2
新能源和可再生 能源行业	并网发电	5	0	0	7	12
	其他	0	0	0	1	1
总计		27	3	3	172	205

(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、市北、市区和松江供电公司。

表三 上海市 2024 年 5 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	4
2	市北供电公司	2
2	市区供电公司	2
2	松江供电公司	2
5	市南供电公司	1
5	奉贤供电公司	1

安徽省各电网企业按照投诉举报数量排序，排名靠前的是蚌埠、亳州和芜湖供电公司。

表四 安徽省 2024 年 5 月投诉举报排名情况

单位：件

排序	电网企业	投诉举报
1	蚌埠供电公司	3
2	亳州供电公司	2
2	芜湖供电公司	2
4	滁州供电公司	1
4	阜阳供电公司	1
4	合肥供电公司	1
4	淮北供电公司	1
4	淮南供电公司	1
4	黄山供电公司	1
4	六安供电公司	1
4	铜陵供电公司	1
4	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：一是供电企业办理涉电业务不规范，处理供电服务不及时；二是供电企业停电未提前通知或者处理时间长；三是出账电量电费与用户实际使用预期存在差异。

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；二是因个别产权人与供电企业签订智能缴费协议后未及时将相关情况转达租客，导致租客未及时充值电费造成欠费停电；三是因用户房屋无人居住时未断开表后空开，家用电器待机产生电费后误认为供电企业乱收费；四是受并网台区线路承载力限制，暂时无法满足用户并网需求。

三、处理结果

2024 年 5 月共收到投诉举报信息 30 件，根据有关规定，华东能源监管局对其中 30 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 100%。

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 5 月 31 日，当月已办结投诉举报 30 件（当月 8 件，往期 22 件），完成回访 30 件，回访成功率为 100%，用户满意率为 93.33%。