

2024年11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11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268件,环比下降0.37%,同比上升66.46%。其中投诉举报49件,环比上升16.67%,同比上升226.67%。

按诉求性质分类,投诉44件,占有效信息的16.42%;举报5件,占有效信息的1.87%;咨询3件,占有效信息的1.11%;表扬、求助、建议等其他方面216件,占有效信息的80.60%。

按反映渠道分类,12398电话(国家能源局转)224件,12398互联网终端(国家能源局转)29件,12398邮件(国家能源局转)7件,留言(国家能源局转)5件,非国家能源局转2件,上级交办(国家能源局转)1件。

表一 2024年11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)	35	1	2	186	224
12398互联网终端 (国家能源局转)	4	0	1	24	29
12398邮件 (国家能源局转)	2	2	0	3	7
留言 (国家能源局转)	3	0	0	2	5

反映渠道	投诉	举报	咨询	其他	小计
非国家能源局转	0	1	0	1	2
上级交办 (国家能源局转)	0	1	0	0	1
总计	44	5	3	216	268

(二) 分类情况

2024年11月收到的有效信息共268件，其中：电力行业类247件，占92.16%；新能源和可再生能源行业类21件，占7.84%。

收到的投诉举报共49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36件，占73.47%；并网发电类5件，占10.20%；电力安全类4件，占8.16%；市场准入类3件，占6.12%；其他类1件，占2.04%。

表二 2024年11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	34	2	2	158	196
	电力安全	4	0	0	21	25
	其他	1	0	0	10	11
	市场准入	0	3	0	11	14
	电力交易	0	0	1	0	1
新能源和可再生能源行业	并网发电	5	0	0	16	21
总计		44	5	3	216	268

(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北供电公司。

表三 上海市2024年11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
1	市北供电公司	4
3	市南供电公司	3
4	市区供电公司	2
5	崇明供电公司	1
5	奉贤供电公司	1
5	嘉定供电公司	1

安徽省各电网企业按照投诉举报数量排序，排名靠前的是合肥和滁州供电公司。

表四 安徽省 2024 年 11 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	7
2	滁州供电公司	4
3	蚌埠供电公司	3
3	亳州供电公司	3
5	阜阳供电公司	2
5	六安供电公司	2
5	宿州供电公司	2
5	宣城供电公司	2
9	池州供电公司	1
9	淮北供电公司	1
9	黄山供电公司	1
9	铜陵供电公司	1
9	芜湖供电公司	1

二、反映的主要问题

2024年11月，接收的投诉举报主要反映了5方面的问题。

1. 用电报装问题。部分供电企业在收到群众充电桩、低压用电等报装申请后，未按规定时限完成装表接电。

2. 换表流程问题。部分供电企业在执行电能表轮换前，未主动告知用户，轮换后，未让用户确认新旧电表底数，引发群众投诉。

3. 违规停电问题。部分供电企业在执行欠费停电、电表销户时，未严格按照国家有关规定提前告知用户。

4. 安全隐患问题。部分供电企业安装的线路、设备距离用户产权建筑过近，引起用户对于安全隐患的担忧。

5. 新能源和可再生能源行业相关问题。部分地区分布式光伏发电项目因当地台区容量不足等原因导致并网困难。

三、处理结果

2024年11月共收到投诉举报信息49件，根据有关规定，我局对其中39件投诉举报信息进行了受理并开展调查处理，占投诉举报数量的79.59%。

针对群众反映的投诉举报事项，我局严格依据国家有关法律法规规定进行了处理：一是督促供电企业进一步规范用电报装业务办理，严格按照规定予以办理；二是通过监管约谈、责令整改等方式，纠正有关企业违规行为，维护群众合法权益；二是通过跟踪督办方式，督促供电企业及时消除安

全隐患，保障人民群众生命财产安全；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 11 月 30 日，当月已办结投诉举报 25 件（当月 9 件，往期 16 件），完成回访 25 件，回访成功率为 100%，用户满意率为 92%。