

华东能源监管局关于 12398 能源监管热线 投诉举报处理情况的通报

(2025 年 2 月)

根据《12398 能源监管热线投诉处理办法》和《12398 能源监管热线举报处理办法》要求，现将 2025 年 2 月 12398 能源监管热线投诉举报处理情况通报如下。

一、投诉情况

(一) 投诉接收情况

2025 年 2 月，12398 能源监管热线平台接收华东能源监管局辖区投诉 152 件。从投诉内容看，电力领域 139 件、新能源和可再生能源领域 13 件。从被投诉对象看，国网上海市电力公司 54 件，国网安徽省电力有限公司 98 件。

(二) 投诉处理情况

能源企业 2 月份应办结投诉 167 件，全部在 10 个工作日内办结，及时办结率 100%。

表一 投诉事项及时办结率情况

被投诉对象	应办结 投诉件数	及时办结 投诉件数	及时办结率
国网上海市电力公司	65	65	100%
国网安徽省电力有限公司	102	102	100%
合计	167	167	100%

(三) 投诉热点问题

一是用电报装方面。主要反映供电企业未按照规定办理高、低压用电报装业务，未予办理阶梯电价“一户多人口”业务，擅自更改交费方式等。

二是电表计量方面。主要反映供电企业更换电表前未事先告知。在用电习惯和用电设备未改变的情况下，电费增长较多。

三是电力安全方面。主要反映供电企业产权的电力设备设施距离建筑物过近，存在安全隐患。

四是光伏并网问题。主要反映供电企业受理分布式光伏发电并网申请后，未及时办理并网。

五是停电抢修方面。主要反映供电企业违规停电及未及时恢复供电等问题。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2025年2月，华东能源监管局接收12398能源监管热线平台转派申诉事项7件，其中，国网上海市电力公司3件、国网安徽省电力有限公司4件。受理申诉事项6件。

（二）申诉处理情况

截至2025年2月28日，能源企业累计办结投诉306件，华东能源监管局累计接收12398能源监管热线平台转派申诉事项16件，投诉申诉率5.23%；已办结申诉14件（当月5件，往期9件）。

表二 投诉事项申诉情况

被投诉对象	办结投诉件数	接收申诉件数	投诉申诉率
国网上海市电力公司	122	7	5.74%
国网安徽省电力有限公司	184	9	4.89%
合计	306	16	5.23%

（三）申诉热点情况

一是对供电企业电费催收方式不认可。

二是对供电企业不予迁移变压器、架空线等电力设施存有异议。

三是对电网承载力评估红区内的分布式光伏并网接入受限不认可。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025 年 2 月，华东能源监管局接收 12398 能源监管热线平台转派举报线索 4 件。其中承装（修、试）电力设施许可 3 件、电力交易 1 件。华东能源监管局依法受理举报 4 件，其中上海市 1 件，安徽省 3 件。

（二）举报处理情况

2025 年 2 月，华东能源监管局依法处理办结举报事项 2 件。

（三）举报热点情况

一是反映承装（修、试）电力设施企业申请许可时冒用相关人员证件，涉嫌提供虚假材料取得许可。承装（修、试）

电力设施企业员工离职后未及时在许可系统中办理解绑手续，影响新就业单位办理许可业务。

二是反映售电企业与用户签订市场化购电协议未履行告知义务，对退出市场由电网企业代理购电后，按照国家规定执行 1.5 倍代理购电价格政策不认可。

四、有关工作要求

为深入有效解决群众反映的热点、难点问题，现对相关能源企业提出以下工作要求。**一是**严格按照国家和地方有关政策要求，规范用电报装管理，进一步简化办理流程，提高办电效率；**二是**强化电费异常类诉求处置，做好现场线路排查、抄见底数核对、电表校验业务办理，协助用户做好排查分析；**三是**加大电力安全隐患排查整治力度，及时消除隐患缺陷，保障人民群众生命财产安全；**四是**加快电网建设改造进度，加大接入受限区域投资力度，提升分布式电源接入能力；**五是**加强设备巡视和运行维护，建立故障处置快速响应机制，缩短抢修复电时间，提高供电质量水平。