2020年3 月12398能源监管热线

投诉举报处理情况通报

为了保护能源投资者、经营者、使用者的合法权益，维护能源市场秩序，依法履行监管职责，山西能源监管办积极畅通投诉举报渠道，切实发挥12398能源监管热线（含12398电话、传真、电子邮件等）的作用，认真受理能源监管投诉举报事项，定期公布投诉举报处理情况。现将2020年3月12398能源监管热线（以下简称12398热线）投诉举报处理情况通报如下：

一、基本情况

2020年3月，山西能源监管办12398热线共收到有效信息311件，环比增加62.83%，同比增加36.40%。

按诉求性质分类，投诉15件，占有效信息的4.82%；咨询262件，占有效信息的84.24%；表扬、求助、建议等其他方面34件，占有效信息的10.93%。

按反映渠道分类，12398电话307件，留言4件。（2020年3月收到有效信息情况见表一）

**表一** 2020年3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 | 15 | 0 | 258 | 34 | 307 |
| 传 真 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 电子邮件 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 留言 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 |
| 其 他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合 计 | 15 | 0 | 262 | 34 | 311 |

二、分类情况

2020年3月收到的有效信息中:

**电力行业**排在首位，有效信息数量为188件，占全部有效信息的60.45%；其中受理的投诉举报数量12件，占全部投诉举报数量的80.00%。群众反映问题主要集中在供电服务、电力安全、成本价格和收费等方面。（2020年3月电力行业有效信息按业务分类情况见表二）

**新能源和可再生能源行业**排在第二位，有效信息数量为71件，占全部有效信息的22.83%。群众反映的问题主要集中在分布式光伏发电项目补贴结算方面。

**石油天然气行业**排在第三位，有效信息数量为29件，占全部有效信息的9.32%。有效信息主要集中于咨询居民燃气安装及收费、反映燃气故障问题等方面。

其他有效信息合计23件，占全部有效信息的7.40%。其中涉及**煤炭行业**的主要内容是咨询煤炭相关产业政策、查询煤矿项目信息等方面。

**表二** 2020年3月**电力行业有效信息按业务分类情况**

单位：件

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 业务类别 | | 投诉 | | 举报 | | 咨询 | | 其他 | | 小计 | |
| 规划和政策 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | |
| 审批事项取消和下放 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | |
| 项目建设 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | |
| 电力交易 | | 0 | | 0 | | 0 | | 1 | | 1 | |
| 电力安全 | | 0 | | 0 | | 5 | | 2 | | 7 | |
| 市场准入 | | 0 | | 0 | | 15 | | 0 | | 15 | |
| 供电服务 | | 14 | | 0 | | 89 | | 14 | | 117 | |
| 成本价格和收费 | | 0 | | 0 | | 35 | | 1 | | 36 | |
| 其他 | | 0 | | 0 | | 12 | | 0 | | 12 | |
| 合计 | | 14 | | 0 | | 156 | | 18 | | 188 | |

三、分布情况

各地市按照收到的有效信息数量排序，吕梁市、太原市、晋中市、临汾市、忻州市等列辖区内前5位；按照投诉举报数量排序，吕梁市、晋中市、朔州市、运城市、大同市等排在辖区内前5位。（2020年3月有效信息及投诉举报排名前5位情况见表三）

**表三** 2020年3月**有效信息及投诉举报排名前5位情况**

单位：件

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 排序 | 接收有效信息 | | 接收投诉举报 | |
| 地市 | 数量 | 地市 | 数量 |
| 1 | 吕梁市 | 67 | 吕梁市 | 6 |
| 其中:地方电力区域 | 38 | 其中:地方电力区域 | 3 |
| 2 | 太原市 | 50 | 晋中市 | 2 |
| 3 | 晋中市 | 41 | 朔州市 | 2 |
| 其中:地方电力区域 | 0 |
| 4 | 临汾市 | 32 | 运城市 | 2 |
| 其中:地方电力区域 | 7 |
| 5 | 忻州市 | 27 | 大同市 | 1 |

四、主要问题

（一）主要问题

投诉举报反映的问题主要集中在电力行业，其次是新能源和可再生能源行业。

  电力行业反映问题全部集中在供电服务方面。一是部分地区配电线路老化严重，用电负荷增加过快，导致频繁发生停电故障。如：吕梁市兴县魏家滩用户反映该地区两个月内频繁停电；二是部分地区停电时间较长、抢修不及时。如：朔州市山阴县群众反映停电后一直未恢复；三是部分供电线路较长，未及时完成农网升级改造，导致用电高峰期岀现线路末端用户低电压现象。如：运城市永济市用户长达3年用电高峰期出现低电压情况，严重影响正常生活；四是个别电力设施与建筑物距离较近，存在安全隐患。如：运城市新绛县用户反映10千伏裸导线跨越屋顶，存在安全隐患。

新能源和可再生能源行业主要反映了部分地区分布式光伏发电项目相关费用结算不及时等问题。

（二）原因分析

经分析，造成以上问题的主要原因：一是部分供电企业资金投入不足，配网设施建设改造滞后；二是部分供电企业抢修力量不足，不能及时抢修用电高峰时期多发的停电故障；三是个别供电企业未及时改造电力设施的安装位置；四是个别供电企业未规范分布式光伏发电项目费用结算流程等。

五、处理结果

2020年3月共收到投诉举报信息15件，根据国家有关法律法规规定，山西能源监管办对属于监管职责范围的12（受理数）件进行了受理，占投诉举报量的80.00%；其他不属于能源监管职责范围的已按照有关规定进行了及时转办。

针对群众反映的投诉举报事项，山西能源监管办严格依据国家有关法律法规及文件规定进行了处理：一是通过解释说明，澄清事实，使当事人消除了误解；二是通过协调督促，加快电能质量问题的解决，保障了群众正常生产生活；三是通过责令整改等方式，及时消除了安全隐患,纠正了相关企业的违法违规行为，维护了当事人合法权益。

2020年3月已办结投诉举报11件，占投诉举报受理量的91.67%；完成回访11件，回访率为100.00%，满意率达到100.00％。