

江苏能源监管办 12398 热线 2019 年上半年投诉举报情况通报

来源：江苏能源监管办 时间：2019-7-12

2019 年上半年，江苏能源监管办能源监管投诉举报热线 12398（含 12398 电话、传真、电子邮件等）共收到有效信息 2196 件，同比增加 2.95%。其中 1 月份 392 件，2 月份 295 件，3 月份 359 件，4 月份 359 件，5 月份 378 件，6 月份 413 件。从信息内容看：电力 1590 件，占 72.4%；新能源和可再生能源 353 件，占 16.1%；石油天然气 33 件，占 1.5%；其他 220 件，占 10.0%。

一、投诉举报受理情况

根据国家能源局《12398 能源监管热线投诉举报处理办法》（国能监管[2017]25 号）规定，2019 年 1-6 月江苏能源监管办共受理投诉举报 54 件，其中投诉 48 件、举报 6 件。

二、投诉举报分类情况

（一）按反映内容分类：电力方面 46 件，新能源和可再生能源 7 件，其他方面 1 件。电力方面主要集中在供电服务 34 件，市场准入 5 件，电力安全 3 件，成本价格和收费 1 件，其他方面 3 件。

（二）按单位分类：南京供电公司、扬州供电公司各 7 件，淮安供电公司 5 件，苏州供电公司、南通供电公司、徐州供电公司各 4 件，连云港供电公司、宿迁供电公司、盐城供电公司各 3 件，常州供电公司、泰州供电公司、无锡供电公司各 2 件，镇江供电公司 1 件，其他社会企业 5 件。

三、投诉举报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，其次是新能源和可再生能源行业。一是部分地区停电通知不到位、故障停电频繁、停电抢修不及时；二是部分地区配网薄弱、线径小、供电半径长、局部电压低；三是个别电力设施距离建筑物较近，噪音扰民且存在安全隐患等；四是部分地区分布式光伏发电项目费用结算不及时等问题。

（二）原因分析：造成以上问题的主要原因：一是部分地区供电企业服务意识不到位、处理问题能力不足；二是部分地区农网改造升级相对滞后，已有配网供电能力无法满足群众用电增长需求；三是个别地区供电企业未按标准设计安装电力设施，造成安全距离不符合要求；四是个别地区供电企业未规范分布式光伏发电项目费用结算流程等。

四、投诉举报调查处理情况

根据国家有关法律法规规定，江苏能源监管办对 52 件投诉举报件及时进行处理，另 2 件转国网 95598 南方分中心直接办理。目前已办结 35 件,其余 17 件正在处理中。