

2021 年 6 月 12398 热线江苏区域投诉举报情况通报

来源：江苏能源监管办 时间：2021-7-15

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，积极畅通投诉举报渠道，切实发挥 12398(含 12398 电话、传真、电子、邮件等)能源监管热线作用，现将 2021 年 6 月 12398 能源监管热线江苏区域投诉举报处理情况通报如下：

一、基本情况

(一) 收到有效信息情况

2021 年 6 月 12398 热线共收到有效信息 496 件，环比增加 12.47%，同比增加 10.22%。从信息分类看：投诉举报 25 件；咨询 419 件；表扬、求助、建议等其它方面 52 件。从反映渠道看，12398 能源监管热线电话 481 件，12398 互联网终端 10 件，电子邮件 4 件，留言 1 件。

(二) 分类情况

2021 年 6 月收到的有效信息中，电力行业类 397 件，占 80.04%；新能源和可再生能源行业类 29 件，占 5.85%；石油天然气行业类 22 件，占 4.43%；其他事项 48 件，占 9.68%。

江苏能源监管办直接办理的投诉举报共 22 件，其中电力行业 20 件，新能源和可再生能源行业 2 件。电力行业其中涉及供电服务 15 件，市场准入 3 件，电力安全 2 件；新能源和可再生能源并网发电及补贴和费用各 1 件。

（三）区域分布情况

2021 年 6 月投诉举报事项地域分布在连云港 5 件，南京、泰州、扬州各 3 件，淮安、苏州、徐州各 2 件，宿迁、盐城各 1 件。

二、投诉举报反映的主要问题

（一）供电服务方面：一是用户对供电公司欠费停电未提前进行通知表示不满；二是用户投诉申请报装用电，供电公司未及时装表接电，影响用户生产与生活；三是用户反映供电公司涉嫌存在“三指定”的行为。

（二）市场准入方面：用户反映本单位员工的电工证被其他企业单位盗用。

（三）电力安全方面：用户反映供电设施安装位置存在安全隐患，影响用户正常生产生活。

三、投诉举报调查处理情况

江苏能源监管办对 6 月份受理的 22 件投诉举报进行了调查处理，已办结 12 件，剩余 10 件正在调查处理中。

四、案例选编

扬州用户投诉其 5 月 11 日申请新装用电，直至 5 月 31 日才装表接电，且多次向 95598 反映后均无人给予答复。经调查，反映事项部分属实。5 月 11 日用户申请复装后，因运维人员未及时查看流程，导致未联系用户上门复装，最终于 5 月 31 日才完成现场施工，但不存在用户联系 95598 后无人答复的情况。我办已要求供电公司今后需加强

运维人员的业务培训，每天要认真查看流程进度，确保全过程跟踪，
避免再次出现类似问题。