

2023 年 5 月 12398 热线江苏区域投诉举报情况通报

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，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 2023 年 5 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

2023 年 5 月 12398 热线共收到有效信息 634 件，环比减少 0.63%，同比增加 12.41%。从信息分类看：投诉举报 23 件；咨询 501 件；表扬、求助、建议等其他方面 110 件。从反映渠道看，12398 电话 552 件，12398 公众号 41 件，电子邮件 26 件，留言 15 件。

(二) 分类情况

2023 年 5 月收到的有效信息中，电力行业类 471 件，占 74.29%；新能源和可再生能源行业类 46 件，占 7.26%；石油天然气行业类 63 件，占 9.94%；其他事项 54 件，占 8.51%。

江苏能源监管办直接办理的投诉举报共 21 件，均为电力行业。主要涉及供电服务 15 件，电力安全 2 件，市场准入 4 件。

（三）区域分布情况

2023 年 5 月投诉举报事项地域分布在徐州 5 件，南京 4 件，无锡 3 件，盐城、镇江各 2 件，连云港、南通、泰州、宿迁、扬州各 1 件。

二、投诉举报反映的主要问题

（一）供电服务方面：一是用户对于欠费被停电不认可，认为供电公司未通知；二是用户认为业扩新装、增容的装表位置或报装流程不合理；三是用户对执行的电价或电费高不认可。

（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5月份受理的21件投诉举报进行了调查处理，已办结8件，剩余13件正在调查处理中。