

国家能源局浙江监管办公室文件

浙监能稽查〔2018〕3号

国家能源局浙江监管办公室关于 2018 年 上半年浙江省 12398 能源监管热线 投诉举报处理情况的通报

国网浙江省电力有限公司、各市、县供电企业：

2018 年上半年我办共收到 12398 能源监管热线有效信息 1640 件，同比增加 99.76%。其中，投诉 97 件，同比减少 3.96%；举报 3 件，同比持平；咨询 1542 件，同比增加 115.07%。有效信息按行业分类，传统电力行业类 1196 件，同比上升 101.34%，占有效信息总数的 73.05%；新能源和可再生能源行业类 253 件，同比上升 178.02%，占有效信息总数的 15.43%；石油天然气行业

类 55 件，占 3.35%；其他事项 136 件，占 8.29%。

一、投诉举报办理情况

上半年我办共办理各类 12398 能源监管热线投诉举报等事项 135 件，比去年同期增长 36%。其中，投诉举报 33 件，比去年同期减少 43%；与供电企业有关的求助类事项 33 件，比去年同期同比增长 278%；咨询类工单办理 63 件；不属于监管范围不予受理工单 6 件。受理工单数量占有所有工单数量的比率达到 95.56%。

上半年我办共办结各类工单 122 件，同比增长 37%。其中投诉举报工单 26 件，求助类工单 33 件，咨询工单 63 件。办结的工单数量占有所有受理工单数量（135 件）比率为 96.30%，其中对投诉举报工单办结满意率为 96.15%。经查情况属实或部分属实的事项 27 件，占已办结投诉举报和诉求类工单的 22.13%。我办通过责令供电企业整改、稽查等方式，及时纠正了相关企业的违法违规行爲，维护了当事人合法权益。

二、投诉举报区域分布情况

上半年按照收到的有效信息数量排序，杭州、宁波、温州列辖区内前 3 位；按照投诉举报（含诉求类）数量排序，杭州、台州、温州和丽水分别排在辖区内前 3 位。按照百万人口有效信息数量，杭州、丽水、金华三地区超过 0.3 条。百万人口投诉举报数量排序前三为丽水、舟山和衢州地区。（2018 年 1-6 月有效信

息及投诉举报排名情况见表一)

表一 2018年1-6月有效信息及投诉举报排名情况

单位：件

排序	地区	有效信息	地区	受理投诉举报 (含诉求类)
1	杭州	408	杭州	14
2	宁波	211	台州	10
3	温州	197	温州	9
4	金华	180	丽水	9
5	台州	137	金华	8
6	嘉兴	134	湖州	5
7	绍兴	113	衢州	4
8	丽水	82	舟山	4
9	湖州	75	宁波	3
10	衢州	57	绍兴	3
11	舟山	32	嘉兴	3
12	温州永强	14	温州永强	1

三、存在的主要问题

从上半年收到的投诉举报及办理情况来看,反映的问题主要包括以下几个方面。

(一)电力工程市场开放不够。部分供电企业通过关口前移、体外循环，反复修改供电方案延期办理业务，中间检查竣工检验标准不清、差异执行，不及时安排接电搭火施工，不填写表单申请时间、答复时间、受理时间规避时限监管等方式，影响电力用户自主选择权，对非关联企业形成工作压力，影响市场公平开放。

(二)供电企业信息公开不充分。部分供电企业信息公开不规范，临时接电费信息更新不及时、法律法规以及涉及用户利益的有关管理制度和技术标准没有全面公布或者更新不及时，临时检修停电未按规定公告，用户受电工程信息公开不到位，没有将12398标识在网站首页展示、营业厅12398宣传资料没有更新等。

(三)光伏接入、电费及补贴结算不及时。上半年反映光伏电费、补贴延迟发放的问题超过12次。一是光伏项目接入投诉，主要集中在产权争议、项目验收争议、以及供电企业服务方面。二是延迟结算问题比较突出。部分供电企业内部流程未理顺，电费结算系统升级，以及光伏补贴备案不衔接等，导致部分光伏项目电费、补贴延迟结算长达3-6个月不等，个别供电企业多次发生光伏电费、补贴结算方面的投诉。

(四)停电争议及频繁停电比较突出。上半年反映违规停电、频繁停电问题超过13次。停电争议主要原因包括：外力破坏，设备故障，带电作业中线路过载，计划停电未告知，兼顾雨雪天气不足，线路故障处理不及时长时间停电，以及配合政策处理时

出现违规停电等。因供电企业在规划建设、设备运维方面问题，导致个别地区频繁停电；个别供电企业在配合政策处理中，因为文件精神把握不准，停电告知程序不到位，以及错停政策处理对象等，导致被投诉。

（五）计量计费、过户销户以及安全管理方面存在不足。一是用户表计计量计费方面，包括表计计量争议以及表计更换后的电费差额争议，供电所提前结束营业导致电费无法交纳，阶梯电价适用和电费计算错误，电费扣款错误，停电后房屋电子锁无法打开导致投诉等。二是开户、过户、销户方面。存在因用户产权变更争议等原因，导致电表过户和电费支付争议，引发投诉；因电表过户办理时未充分告知前期电费争议情况，导致电费支付争议，引发投诉；因供电企业未充分告知情况下拆除电表、销户，引发投诉；因申请电表拆除，工作流程过长，未告知原因和大致期限，引发投诉等。三是安全管理方面。存在因电力变压器与树木距离过近，导致雨雪天发生变压器短路事故，引发投诉；因变压器放置于交通三岔路口，存在安全隐患，引发投诉；因给用户安装的电力线缆不满足用电容量，电表位置安装不合理，电力线路电杆与树木距离过近，砍伐用户树木，电表箱接线错误，导致投诉。

（六）配合调查 12398 投诉举报工作重视度不够。个别供电企业在投诉举报的意见答复中，回复内容不具体，解决措施不明

确。

四、监管要求

供电企业应高度重视投诉举报工作，在以下方面予以关注和整改。

（一）高度重视 12398 热线调查配合工作。对我办要求配合调查的案例，供电企业要认真对待，实事求是予以答复。要对问题的前因后果，案件的详细情况，已经开展的相关工作，以及下一步的工作安排等如实全面表述，提供必要的证明材料，不得避重就轻。要注重时效，严格按照我办要求限时答复函询事项。

（二）进一步做好供电企业信息公开工作。要认真对照《供电企业信息公开实施办法》的各类要求，对当前信息公开工作中存在的问题进行梳理，认真整改，及时补好短板。要落实责任部门、责任人，按照时限规定公开信息，履行告知义务。要积极宣传，把信息公开平台广泛告知用户，提高公开信息的效用，尤其用好浙江省电力公司信息公开专栏。

（三）做好用户“获得电力”优质服务工作。按照 6 月 28 日李克强总理在全国深化“放管服”改革转变政府职能电视电话会议上的讲话精神和《关于开展用户“获得电力”优质服务情况重点综合监管的通知》精神，进一步简化办电流程、压缩办电时间、降低接电成本，共同优化营商环境。要按照《国家能源局关于进一步规范用户受电工程市场的通知》、《浙江能源监管办关于

房地产开发企业在小区受电工程建设中有关权利的告知书》、《浙江能源监管办关于进一步规范用户接电工程的意见》要求，促进市场公平开放、规范有序。

（四）及时按规定办理光伏接入、电费补贴结算工作。上半年光伏方面投诉比较突出，且当前光伏行业经营环境发生较大变化，光伏企业经营压力大增，矛盾易发高发。对此要做好政策的宣传工作，提前告知国家政策要求，做好矛盾的疏导化解工作；要准确把握好政策精神，按照《国家能源局综合司关于做好光伏发电相关工作的紧急通知》精神，依法依规继续做好光伏发电项目并网、（代）备案和地方补贴垫付等工作，按规定开展电费、补贴的结算工作。

（五）高度重视涉及人民群众的频繁停电问题。要以高度的政治担当切实推动配电网和农村电网薄弱问题解决，积极向规划管理部门建言献策、做好参谋、积极推动，结合区域综合规划，加大电网投资力度，加快配电网建设，优化和改善电网结构。要对电网薄弱环节进行梳理。对频繁停电的线路和范围要心中有数，加强监测，做好记录。同时要加强对线路的运行维护，针对存在的问题，制定好预案措施，尽量减少频繁停电和频繁停电造成的影响。

以上通报事项请各供电企业予以高度重视，认真开展整改工作，进一步提高投诉处理工作质量。下半年我办将进一步加强电

力行政执法工作力度，对于拒不整改或者整改不到位的供电企业，将依法进行查处。

国家能源局浙江监管办公室
2018年7月25日



国家能源局浙江监管办公室综合处

2018年7月25日印发

