2024年第一季度12398能源监管热线

国家能源局浙江监管办公室

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，浙江能源监管办积极畅通投诉举报渠道，切实发挥12398（含12398电话、互联网终端、电子邮件、传真等）能源监管投诉举报热线的作用，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2024年第一季度12398能源监管热线投诉举报处理情况通报如下：

**一、基本情况**

**（一）收到信息情况**

2024年第一季度，浙江能源监管办12398能源监管热线共收到有效信息1498件，同比增加2.81%。收到国家能源局12398热线中心派发工单212件，与去年相同。

212件下派工单中按诉求性质分类，投诉28件，占13.20%；举报9件，占4.24%；其它及咨询175件，占82.54%。按反映渠道分类，12398电话145件，12398互联网终端、公众号30件，电子邮件35件，留言2件。

**（二）分类情况**

212件下派工单主要集中在电力行业，共209件。从业务分类情况看，供电服务方面161件，占77.03%;市场准入方面15件，占7.17%;电力安全方面10件，占4.78%;电力交易方面3件，占1.43%；其它方面20件，占9.56%。

**（三）区域分布情况**

各地市按照收到的工单排序，温州64件、杭州27件、宁波25件、绍兴21件、金华17件、台州16件、丽水12件、衢州11件、嘉兴10件、湖州4件、舟山2件、温州永强辖区3件。

按照投诉举报数量排序，宁波6件；温州6件；绍兴5件；嘉兴4件、杭州、丽水、衢州各3件；金华和台州各2件；湖州、舟山、温州永强辖区各1件。

除市场准入方面外，反映电力行业的投诉举报共29件，温州6件；宁波5件；绍兴4件；嘉兴4件；台州、金华各2件；杭州、湖州、丽水、舟山、衢州各1件；温州永强辖区1件。

**二、反映的主要问题及原因分析**

**（一）主要问题**

群众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。

电力行业主要集中在供电服务和市场准入两个方面，反映的问题: 一是对电费计量及收费有疑义，包括电费计量异常、阶梯电价收费不合理、对催费方式不认可、对未缴电费停电不接受等；二是电动车充电桩电表安装流程及产权证明等相关问题；三是电表报装申请流程、电表安装位置、申请移表等问题；四是反映电表箱安全隐患及高压电线安全距离等方面问题；五是承装（修、试）资质许可证证件占用问题。

新能源和可再生能源行业主要反映了部分地区户用光伏发电项目上网电费未按时结算问题。

**（二）原因分析**

经分析，造成以上问题的主要原因：一是部分地区供电企业服务意识不到位、处理问题能力不足；二是年底天气原因及阶梯电价影响导致电费增长；三是电动汽车大规模使用导致充电桩电表安装问题大幅上升，特别是拆迁安置小区及老旧小区车位配套设施不完善；四是电力业务资质许可告知承诺制试点工作全面推开后，证件盗用问题较多。

**三、处理结果**

2024年第一季度共收到投诉举报工单37件，根据国家有关法律法规规定，浙江能源监管办对属于监管职责范围的35件（受理数）进行了受理，占投诉举报量的94.59%；其他不属于能源监管职责范围的2件（不受理数）已按照有关规定不予受理。

截止2024年3月31日，已办结工单284件，其中2024年当年工单办结168件，占工单受理量的79.24%，完成回访168件，回访率为100%；投诉举报工单办结23件，满意率为86.95％，其中舟山普陀区回访不满意1件，杭州余杭区回访不成功1件，金华东阳回访不成功1件。

针对群众投诉举报反映的事项，浙江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：一是通过协调督促，加快了投诉举报问题的解决速度，保障了群众正常生产生活；二是通过责令整改、监管约谈等方式，及时纠正了供电企业违法违规行为，督促其进一步提升供电服务水平；三是加强对投诉人的政策解释说明工作，从能源监管的角度澄清事实，消除误解，维护了当事人的合法权益。