**附件：2020年4月12398热线典型投诉举报事项具体处理情况**

**（当月办结的属实及部分属实案例）**

| **序号** | **被投诉****单位** | **反映事项** | **处理措施及结果** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 国网浙江台州市路桥区供电有限公司 | 台州市路桥区群众反映，2019年10月电费账单显示是98.96元，实际2019年10月10日交纳电费是123.78元，2019年12月电费账单显示是77.36元，实际2019年12月8日交纳电费是78元，2020年1月电费账单显示是77.48元，实际2020年1月10日交纳电费是84元，2020年2月电费账单显示是122.38元，实际2020年2月16日交纳电费是170.45元，认为供电公司多收取电费，联系路桥区电力公司，工作人员让其自行查看电费账单，未给其解决，已建议联系95598供电服务热线核实，不认可，诉求：核实实际交纳电费与电费账单不符原因。户号：7080010902、户名：王相根。 | 经核实，反映事项属实。由于工作人员在2019年09月29日推广智能交费的工作中没有仔细核对户号，办理时错将投诉人户号7080010902开通了智能交费业务。该户号自2019年10月起每月实际交纳的电费由当月实际欠费和测算电费两部份组成，所以实际交纳的电费与电费账单金额不符。浙江办已要求电力公司向投诉人解释说明清楚情况，并督促电力公司为投诉人取消智能缴费业务。现供电企业已向投诉人解释清楚智能缴费业务，并根据投诉人要求已取消智能缴费业务。 |
| 2 | 国网浙江台州市路桥区供电有限公司 | 台州市路桥区群众反映，自称之前是后付费模式，2019年12月份开始改为预付费模式，对此付费模式不认可，联系95598供电服务热线，问题未得到解决，不认可，诉求：恢复后付费模式。（用户要求投诉，拒绝提供户号，户名，表示整个台州都是此情况。） | 经核实，该反映事项属实。供电企业在投诉人所在小区统一推广智能缴费业务。在业务办理中，存在业务不规范行为，导致投诉人不清楚缴费内容，且不清楚是否签过协议。我办已督促供电企业整改该服务不规范行为。现供电企业已向投诉人解释清楚智能缴费业务，并根据投诉人要求已取消智能缴费业务。 |
| 3 | 国网浙江瑞安市供电有限责任公司 | 温州市瑞安市群众反映，3月26日前往安阳供电营业厅办理存折解冻业务（用于交电费），前台工作人员业务生疏，需要咨询后台财务人员，但是财务人员不在岗，且没有替补人员， 表示后台服务不到位，认为不合理，建议联系95598供电服务热线不认可，坚持记录反馈，诉求：尽快办理此业务。 | 经核实，该反映事项属实。经调查，当天财务人员因去银行办理工作上的相关业务所以不在岗。后续我办会督促供电部门加强对营业厅工作人员的业务培训工作。 |