

国家能源局山西监管办公室文件

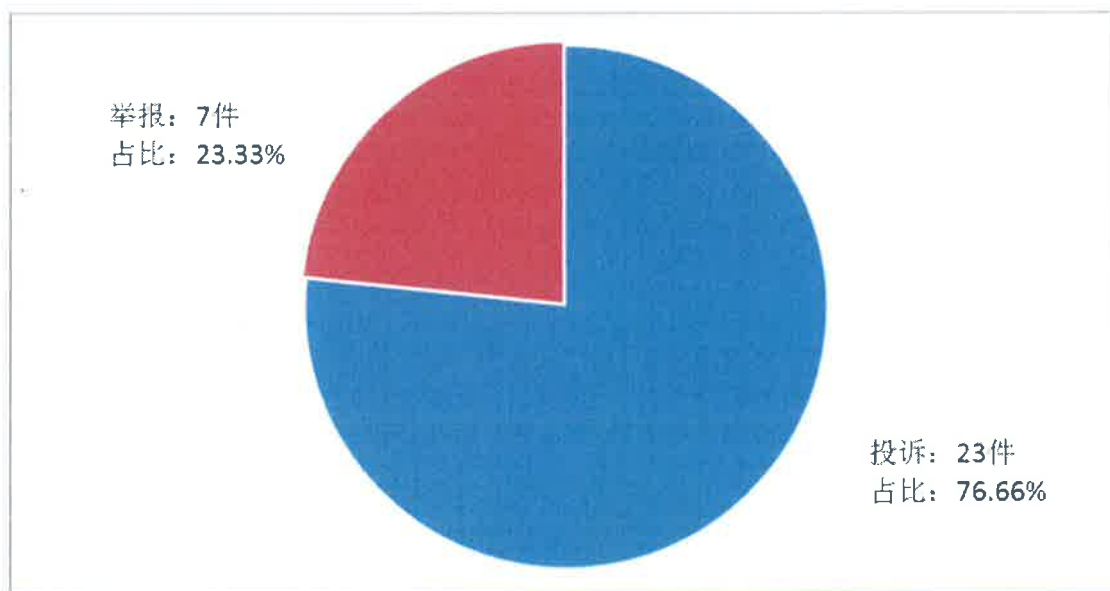
晋监能稽查〔2023〕94号

山西能源监管办 2023 年 4 月 12398 能源监管热线投诉举报处理情况通报

2023 年 4 月，山西能源监管办 12398 能源监管热线（以下简称 12398 热线）共收到有效信息 402 件，其中：投诉举报 30 件，办结投诉举报 17 件（含往期结转）。现将有关情况通报如下：

一、当月接收情况

2023 年 4 月，12398 热线共收到有效信息 402 件，环比减少 5.63%，同比增加 10.74%。其中：投诉 23 件，环比增加 12 件、同比减少 4 件；举报 7 件，环比增加 1 件、同比增加 6 件。



图一 2023年4月接收投诉举报分布图

(一) 分类情况

1. 按被投诉举报行业分类

电力行业排在首位，有效信息数量为 276 件，占全部有效信息的 68.66%；其中受理的投诉举报数量 25 件，占全部投诉举报数量的 83.33%。群众反映问题主要集中在供电服务、电力交易、市场准入等方面。（详见表一）

表一 2023年4月电力行业有效信息按业务分类情况

单位：件

业务类别	投诉	举报	咨询	其他
电力交易	1	0	8	3
电力安全	0	0	13	5
市场准入	0	6	16	0

供电服务	18	1	159	28
成本价格和收费	0	0	0	0
其他	0	0	17	1
合计	19	7	213	37

新能源和可再生能源行业排在第二位，有效信息数量为 28 件，占全部有效信息的 6.97%；其中受理的投诉举报数量为 3 件，占全部投诉举报数量的 10.00%。群众反映的问题主要集中在分布式光伏发电项目并网验收、上网电费和补贴结算等方面。

2.按被投诉举报对象分类

针对供电企业的投诉举报 23 件、占全部投诉举报的 76.66%，其中国网山西省电力公司 8 件、占比 26.67%，山西地方电力有限公司 15 件、占比 50%，针对承装（修、试）电力施工企业的投诉举报 7 件，占比 23.33%。

（二）地区分布情况

各地市按照收到的有效信息数量排序，吕梁市、太原市、晋中市、临汾市、大同市等列辖区内前 5 位；按照投诉举报数量排序，吕梁市、太原市、朔州市、忻州市、大同市等排在辖区内前 5 位。（2023 年 4 月有效信息及投诉举报排名前 5 位情况见表二）

表二 2023 年 4 月有效信息及投诉举报排名前 5 位情况

单位：件

排序	接收有效信息		接收投诉举报	
	地市	数量	地市	数量
1	吕梁市	95	吕梁市	12
2	太原市	82	太原市	5
3	晋中市	47	朔州市	4
4	临汾市	42	忻州市	3
5	大同市	25	大同市	2

(三) 主要问题

2023年4月,收到的投诉举报主要反映了四方面的问题。

1.供电服务问题。部分地区未及时处理自助缴费机故障造成用户重复往返营业厅;因供电公司工作人员垫付电费产生债务纠纷后,违规中止供电问题。如:3月27日,吕梁市石楼县用户在自助机充值200元电费,提示交易失败,山西地方电力有限公司石楼分公司未及时处理缴费不成功问题,造成用户多次往返营业厅;临汾市尧都区某培训学校2023年1月19日未缴纳电费,供电公司工作人员电话催缴无果,主动垫付电费后向用户主张向其个人返还电费资金,遭用户拒绝后,违规中止供电。

2.承装(修、试)电力设施许可问题。个别企业员工离职后,未及时解绑相关证件。如:太原市万柏林区山西诚达

昌电力设施承装有限公司员工离职后该公司未及时将员工电工证解绑，使该员工无法使用其电工证。

3.新能源和可再生能源行业相关问题。分布式光伏发电项目上网电费结算、补贴转付不及时等。如：吕梁孝义市户用分布式光伏发电项目从2023年2月份开始上网电费未及时结算。

4.安全隐患问题。用户因用电安全隐患问题多次与供电公司沟通未解决。如：长治市黎城县用户房屋距离电表约700米且跨越林区存在安全隐患，用户多次沟通供电公司未解决；国网运城市供电公司农网改造过程中，将电线杆架设在农田中，新电杆严重影响农用机械通行且存在安全隐患，用户多次沟通供电公司未解决。

二、当月处理情况

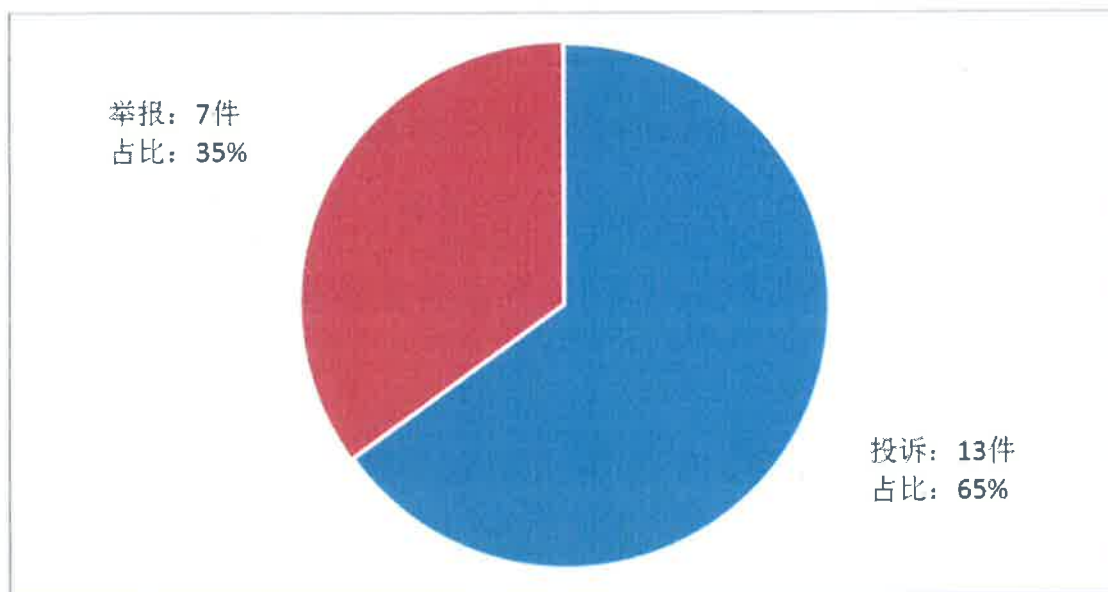
（一）受理情况

2023年4月共收到投诉举报信息30件，根据国家有关法律法规规定，山西能源监管办对属于监管职责范围的28（受理数）件进行了受理，占投诉举报量的93.33%；其他不属于能源监管职责范围的已按照有关规定进行了及时转办。并将有关情况及时告知了当事人。

（二）办结情况

2023年4月已办结投诉举报20件，环比增加11件、同比增加7件，占投诉举报受理量的71.43%；完成回访20件，

回访率为 100%，满意率达到 100%。



图二 2023 年 3 月办结投诉举报分布图

从被投诉举报对象看，供电企业 13 件、占比 65%，其中国网山西省电力公司 11 件、占比 55%；山西地方电力有限公司 2 件、占比 10%；承装（修、试）电力施工企业投诉举报 7 件、占比 35%。

（三）问题处置情况

山西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：一是督促指导相关企业，加快电能质量、停电抢修、用电报装等群众反映问题的解决，保障了群众正常生产生活；二是通过行政处罚、监管约谈、责令整改等方式，纠正了有关企业违法违规行为，维护了公平公正的市场秩序和群众的合法权益；三是通过解释说明、澄清事实，使群众消除了误解。

(此页无正文)



国家能源局山西监管办公室

2023年5月15日

抄送：山西省人民政府办公厅，山西省能源局，国网山西省电力公司、
晋能控股集团有限公司、华新燃气集团、山西焦煤集团、
潞安化工集团、华阳集团，各增量配网企业

国家能源局山西监管办公室

2023年5月15日印发

