

2020年12398热线江苏区域投诉举报情况通报

来源：江苏能源监管办 时间：2021-1-19

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2020年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

2020年12398热线共收到有效信息5344件，同比增加17.97%。从信息分类看：投诉举报266件，其中转江苏能源监管办处理261件；咨询4433件；表扬、求助、建议等其它方面645件。从反映渠道看，12398能源监管热线电话5199件，电子邮件69件，留言67件，其他9件。

(二) 分类情况

2020年收到的有效信息中，电力行业类4371件，占81.79%；新能源和可再生能源行业类441件，占8.25%；石油天然气行业类146件，占2.73%；其他事项386件，占7.22%。

投诉举报261件，其中电力行业254件，新能源和可再生能源行业7件。电力行业投诉举报中涉及供电服务184件，电力安全37件，市场准入11件，成本价格和收费10件，电力交易7件，其他(电力)5件；新能源和可再生能源补贴3件，并网发电3件，其他

(新能源和可再生能源) 1 件。

(三) 区域分布情况

2020 年投诉举报事项地域分布在徐州 36 件, 苏州 34 件, 盐城 30 件, 南京 28 件, 南通 24 件, 宿迁 22 件, 连云港 17 件, 淮安 16 件, 无锡 15 件, 扬州 14 件, 镇江 9 件, 常州、泰州各 8 件。

二、投诉举报反映的主要问题

(一) 供电服务方面: 一是供电企业停电未提前通知, 影响用户生产与生活; 二是供电企业未及时处理用户反映的频繁停电问题, 影响用户生产与生活; 三是用户反映供电企业员工涉嫌存在“三指定”的行为; 四是用户申请业扩报装, 供电公司未及时处理; 五是用户对充电桩申请后供电公司的收资标准及充电桩的安装位置表示不满, 认为充电桩用电业务申请难。

(二) 电力安全方面: 用户反映供电设施存在安全隐患, 影响用户正常生产生活。

(三) 市场准入方面: 用户举报某企业在申报“承装(修、试)电力设施许可证”过程中存在造假行为。

(四) 成本价格和收费方面: 一是用户对临时用电期间产生的电费表示质疑; 二是用户反映供电企业未及时退还工作人员误扣的电费; 三是用户反映供电公司存在贴错催费通知单的情况。

(五) 电力交易和其他(电力)方面: 一是用户反映某售电公司存在伪造初始授权申请表的情况; 二是用户反映售电经纪人利用虚假宣传诱骗企业参与其本人代理的售电业务; 三是用户反映供电企业员工

威胁其他企业与其合作，扰乱购售电市场；四是用户对供电公司未告知峰谷电价需自行申请开通表示不满。

（六）新能源和可再生能源其他方面：一是部分地区分布式光伏发电项目并网存在困难，补贴结算不及时；二是用户反映申请光伏发电，供电公司以无房产证为由拒绝用户并网；

三、投诉举报调查处理情况

江苏能源监管办对 2020 年受理的 261 件投诉举报进行了调查处理，已办结 256 件，剩余 5 件正在调查处理中。

四、案例选编

1、盐城某企业用户反映供电企业未及时退还工作人员误扣的电费。经调查，反映事项属实。造成未能及时退款的原因为供电企业财务退款需走相关流程，导致退款时间滞后。现经我办督促，供电企业已于 5 月 19 日完成退款流程。同时我办也要求供电企业做好事前告知及沟通工作，以取得用户的谅解。

2、镇江市某用户投诉供电公司存在计划停电未按预计送电时间恢复供电的情况。经调查，反映事项属实。在计划停电当天，供电公司确实存在因现场施工复杂导致延迟送电的情况。我办已要求供电公司今后要严格按照计划时间进行停送电施工，尽量避免延时送电。

3、常州某用户投诉供电公司工作人员存在违规提前进行欠费停电且在催费沟通过程中服务态度差的情况。经调查，反映事项属实。供电公司工作人员确实存在违规提前停电、催费过程中言语表达不当、催费方式较为强硬的情况，现供电公司已对该名工作人员及存在管理

责任的管理人员进行绩效考核。我办已要求供电部门进一步规范欠费催缴程序，提高供电服务水平，避免此类违规问题再次发生。

4、南通某用户投诉供电公司于 2020 年 6 月发现其电表走慢异常之后，给其进行换表并告知需要补交电费差价 3800 余元。投诉人根据家中往期用电情况，认为供电公司多收其 500 元电费。经调查，反映事项属实。由于供电公司工作人员工作疏忽，补收电量电费时计算有误，将补收电量全部计入了 2020 年用电量，造成用户用电达到三档阶梯电价，从而导致了用户 7 月电费增多，与该户实际的用电量不一致的情况。现供电公司已将该户应补收电量电费重新计算，并对责任人进行绩效考核。我办已要求供电部门加强工作人员业务规范，提高工作责任心，避免再次出现因工作差错引发用户来电投诉。

5、泰州靖江市某用户投诉供电公司，投诉人属于 2016 年并网的光伏发电用户，但 2020 年 6 月至 8 月的电费均未结算。经调查，反映事项属实。因供电公司营业系统异常，导致 5 月份抄表后，未能及时结算电费，目前电费已于 8 月中旬结算。我办已要求供电部门今后定期对系统进行检查、维护，发现问题及时进行消缺，避免再次出现因系统问题而引发的投诉。

6、宿迁市某用户投诉供电公司将他人的催费通知单错贴在自家门上，并且在其致电 95598 反映问题后，供电公司处理工单的工作人员存在推卸责任的情况。经调查，反映事项属实。现场确实存在催费人员将欠费停电通知单张贴错误的情况。供电公司已对该名催费人员进行绩效考核；对处理 95598 工单的工作人员提出口头批评；同时，供

供电公司再次对该小区张贴的其他欠费停电通知单进行逐一核实，避免再次出现类似情况。我办也要求供电部门进一步规范欠费催缴程序，提高供电服务水平，避免此类违规问题再次发生。

7、苏州昆山市某用户投诉供电公司存在计划停电未按预计送电时间恢复供电的情况。经调查，反映事项基本属实。在计划停电当天，供电公司确实存在在送电过程中因设备突发故障导致送电时间延迟的情况。我办已要求供电部门今后要加强对线路巡视的密度和力度，对运行年限较长的设备逐步进行改造或更换，更好地保障供电可靠性。

8、南京某用户反映供电企业未按用户要求取消原户号代扣关系，要求退还重复扣除的电费。经调查，反映事项属实。我办已催促供电企业尽快完成用户的退费及缴费信息变更事宜。并要求供电企业加强管理，提高工作责任心，避免再次出现因工作差错给用户带来经济损失。

9、淮安金湖县某用户投诉供电公司存在计划停电未按预计送电时间恢复供电的情况。经调查，反映事项属实。供电公司在计划停电当天确实存在因现场施工缺陷，支线开关误动作，导致送电时间延迟的情况。我办已要求供电公司今后要严格按照计划时间进行停送电施工，尽量避免延时送电。

10、无锡某用户投诉供电公司计划检修停电未提前进行通知，并且向供电公司反映停电问题后无人跟进告知停电情况。经调查，反映事项基本属实。此次停电供电公司虽然提前张贴了停电通知单，但因未张贴在商铺明面上导致用户未能留意到停电信息。我办已要求供电公

司今后在张贴停电通知单时数量可适当增加，并尽量贴在显眼的位置，便于用户能及时获知停电内容。

11、徐州邳州市某用户投诉供电公司将其家电表上的线路直接接到高压线上，存在安全隐患。经调查，反映事项属实。供电公司在进行接户线改造时遗漏了用户处的接户线，现已对用户处的接户线进行改造处理，消除安全隐患。我办已要求供电公司加强管理，提高工作责任心，避免今后类似情况再次发生。

12、连云港灌云县某用户投诉家中线路故障，报修后一直无人前往处理。经调查，反映事项基本属实。因抢修人员在抢修群中将用户电话号码发错，造成未能及时联系上用户。后发现号码错误后已再次联系用户并为用户修复故障。我办已要求供电企业提高工作人员责任心，避免因工作失误造成不良影响。

13、扬州某用户反映电表计量异常，要求进行校验。经调查，反映事项基本属实。用户表计经校验确定存在潜动的情况，供电公司已出具用户电表的检测结果及退补电费的方案，经与用户多次沟通协商后，供电公司已于4月30日将多计收的电费退至用户电费账户中。