

2021 年 3 月 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：2021-4-9

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2021年3月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

2021年3月12398热线共收到有效信息477件，环比增加28.92%，同比增加16.06%。从信息分类看：投诉举报16件，其中转江苏能源监管办处理15件；咨询412件；表扬、求助、建议等其它方面49件。从反映渠道看，12398能源监管热线电话472件，电子邮件4件，留言1件。

(二) 分类情况

2021年3月收到的有效信息中，电力行业类402件，占84.28%；新能源和可再生能源行业类16件，占3.35%；石油天然气行业类18件，占3.77%；其他事项41件，占8.60%。

投诉举报15件，均为电力行业。其中涉及供电服务11件，市场准入2件，电力安全及电力交易各1件。

(三) 区域分布情况

2021年3月投诉举报事项地域分布在盐城3件，淮安、南京、苏

州各 2 件，连云港、南通、泰州、无锡、宿迁、镇江各 1 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；二是用户反映拨打多家供电营业厅咨询电话却无人接听。

（二）市场准入方面：用户举报本单位员工的电工证被其他企业单位盗用。

（三）电力安全方面：用户反映供电设施安装位置存在安全隐患，影响用户正常生产生活。

（四）电力交易方面：用户反映供电公司未按合同约定结算电费。

三、投诉举报调查处理情况

江苏能源监管办对 3 月份受理的 15 件投诉举报进行了调查处理，已办结 7 件，剩余 8 件正在调查处理中。

四、案例选编

淮安涟水县用户投诉电力井盖损坏后供电公司未及时处理。经调查，反映事项属实。用户 2 月 24 日报修电力井盖损坏，因需要将水泥井盖更换为铸铁井盖，直至 3 月 5 日供电公司才将现场损坏井盖处理完毕。我办已对供电公司提出整改要求，今后需加强施工监管力度，做好首问负责制，及时消除安全隐患。