

## 2021年7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：2021-8-5

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7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7月12398热线共收到有效信息603件，环比增加21.57%，同比增加5.42%。从信息分类看：投诉举报24件；咨询524件；表扬、求助、建议等其它方面55件。从反映渠道看，12398能源监管热线电话574件，12398互联网终端11件，电子邮件7件，留言11件。

#### (二) 分类情况

2021年7月收到的有效信息中，电力行业类502件，占83.25%；新能源和可再生能源行业类35件，占5.80%；石油天然气行业类29件，占4.81%；其他事项37件，占6.14%。

江苏能源监管办直接办理的投诉举报共23件，其中电力行业22件，新能源和可再生能源行业1件。电力行业其中涉及供电服务18件，电力安全2件，电力交易及市场准入各1件；新能源和可再生能源并网发电1件。

### （三）区域分布情况

2021年7月投诉举报事项地域分布在连云港、苏州各4件，盐城、徐州、宿迁、南通、南京各2件，镇江、扬州、无锡、淮安、常州各1件。

## 二、投诉举报反映的主要问题

（一）供电服务方面：一是受台风“烟花”影响，本月电能质量、停电抢修类投诉较为突出，主要是投诉供电企业未及时处理用户反映的频繁停电及停电时间长的问题，影响用户生产与生活；二是用户投诉申请报装用电，供电公司未及时装表接电，影响用户生产与生活；三是用户反映供电公司存在违规拆表的情况。

（二）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。

（三）市场准入及电力交易方面：一是反映本单位员工的电工证被其他企业单位盗用；二是反映某企业单位未执行售电合同上已签定的电价。

## 三、投诉举报调查处理情况

江苏能源监管办对7月份受理的23件投诉举报进行了调查处理，已办结12件，剩余11件正在调查处理中。

## 四、案例选编

宿迁用户投诉其6月申请新装用电，直至7月都未装表接电，供电公司告知正在招标采购电表，对此不认可。经调查，反映事项部分属实。当地居委会于6月28日申请批量新装业务，由于批量新装需要表

计共 439 户，数量较多，供电公司需安排协调配送表计，并非正在招标购买电表，但因工作人员解释不到位且在表计到位后也未及时告知用户实际进度从而导致用户投诉。我办已要求供电公司今后对用户要做到有效沟通，及时采取适当的方式解释、安抚，避免造成用户升级投诉。