

2023年8月12398热线江苏区域投诉举报情况通报

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2023年8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

2023年8月12398热线共收到有效信息993件，环比增加18.78%，同比增加16.55%。从信息分类看：投诉举报50件；咨询762件；表扬、求助、建议等其他方面181件。从反映渠道看，12398电话909件，12398公众号51件，电子邮件17件，留言16件。

(二) 分类情况

2023年8月收到的有效信息中，电力行业类682件，占68.68%；新能源和可再生能源行业类108件，占10.88%；石油天然气行业类132件，占13.29%；其他事项71件，占7.15%。

江苏能源监管办直接办理的投诉举报共48件，其中电力行业44件，新能源和可再生能源4件。主要涉及供电服务33件，市场准入7件，电力安全4件，新能源和可再生能源4件。

(三) 区域分布情况

2023年8月投诉举报事项地域分布在徐州9件，南京7件，盐城、南通各5件，宿迁、泰州各4件，扬州、常州、无锡、连云港各3件，镇江、淮安各1件。

二、投诉举报反映的主要问题

(一) 供电服务方面：一是用户申请办理增容、装表接电等用电业务后供电公司处理不及时；二是用户反映频繁停电及故障停电抢修不及时；三是用户对电费金额有疑义。

(二) 市场准入方面：用户反映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：用户对供电设备位置不满，认为存在安全隐患。

三、投诉举报调查处理情况

江苏能源监管办对 8 月份受理的 48 件投诉举报进行了调查处理，已办结 41 件，剩余 7 件正在调查处理中。