

国家能源局公布电力行业成本价格及收费投诉较多

7月21日上午10点，国家能源局在京召开新闻发布会，介绍上半年的能源形势和可再生能源及风电、光伏发电发展情况，12398能源监管热线第二季度投诉举报处理情况；解读《能源体制改革行动计划》和《加快推进天然气利用的意见》并回答记者提问。国家能源局市场监管司副司长赵国宏介绍介绍2017年二季度12398能源监管热线投诉举报处理情况。

具体如下：

各位新闻界的朋友们：大家上午好。首先，向莅临今天新闻发布会的各位来宾和新闻界的朋友们表示热烈的欢迎，向一直以来关注、支持能源监管工作的媒体朋友们，表示由衷的感谢！下面，我就国家能源局12398能源监管热线2017年二季度投诉举报受理及处理情况进行发布。

一、基本情况

（一）收到有效信息情况。2017年二季度，国家能源局12398热线共收到有效信息16216件，环比增加24.17%。按诉求性质分类，投诉1438件，占有效信息的8.87%；举报71件，占有效信息的0.44%；咨询13024件，占有效信息的80.32%；表扬、求助、建议等其他方面1683件，占有效信息的10.38%。按反映渠道分类，12398电话16021件，传真1件，电子邮件181件，其他13件。

（二）分类情况。2017年二季度收到的有效信息中，电力行业类12393件，占76.42%；新能源和可再生能源行业类1641件，占10.12%；石油天然气行业类112件，占0.69%；煤炭行业类11件，占0.07%；其他事项2059件，占12.70%。投诉举报主要集中在电力行业，共1344件。从业务分类情况看，规划和政策方面1件，占0.07%；项目建设方面1件，占0.07%；电力交易方面2件，占0.15%；电力安全方面95件，占7.07%；市场准入方面12件，占0.89%；供电服务方面1126件，占83.78%；成本价格和收费方面73件，占5.43%；其他方面34件，占2.53%。

二、反映的主要问题及原因分析

（一）主要问题。群众投诉举报反映的问题主要集中在电力行业，其次是新能源和可再生能源行业。电力行业在供电服务、成本价格及收费、电力安全等方面反映的问题比较集中：一是部分地区供电可靠率、电压合格率水平依然较低；二是部分地区停电时间较长、抢修不及时；三是部分地区停电通知不到位、限电程序不规范；四是个别电力设施设备保护层破损、架空线路垂落等，存在安全隐患。新能源和可再生能源行业主要反映了部分地区分布式光伏发电项目费用结算不及时等问题。

（二）原因分析。经分析，造成以上问题的主要原因：一是部分供电企业配电线路及配网设施建设改造滞后，难以满足人民群众日益增长的用电需求；二是部分供电企业故障抢修能力不足，发生停电故障后修复周期长；三是部分供电企业服务观念薄弱、业务水平不高；四是个别供电企业未对电力设施设备进行正常的维护保养；五是个别供电企业未规范分布式光伏发电项目费用结算流程，个别业主对分布式光伏发电项目并网发电业务办理流程不熟悉等。

三、处理结果。

2017年二季度共收到投诉举报信息1502件，根据国家有关法律法规规定，国家能源局派出监管机构对属于监管职责范围的1033件进行了受理，占投诉举报量的68.77%；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。针对群众反映的投诉举报事项，国家能源局派出监管机构严格依据国家有关法律法规及文件规定进行了处理：一是通过解释说明，澄清事实，使当事人消除了误解；二是通过协调督促，加快了停电、缴交电费、报装用电等问题的解决，保障了群众正常生产生活用电；三是通过监管约谈、责令整改、行政处罚等方式，及时纠正了相关企业的违法违规行为，维护了当事人合法权益。截止到2017年二季度，已办结投诉举报2227件，占投诉举报受理量的93.81%；完成回访1969件，回访率为88.41%，当事人对处理结果满意的达到85.27%。

各位新闻界的朋友们，12398热线作为全国范围内唯一一条覆盖整个能源领域的监管热线，一头连着政府，一头连着百姓，体现了服务型政府对解决民生实事的态度和感情，我们真诚欢迎社会各界朋友，尤其是媒体界的朋友们，继续跟踪、监督、关心和爱护12398热线工作情况，让我们将政府行政监管和社会舆论监管形成合力，更好地发挥12398热线知民情，察民意，纾民怨，解民忧的民生通道作用！我就12398的情况就介绍这些，谢谢大家！

原文地址：<http://www.china-nengyuan.com/news/111728.html>