

能源局通报5月能源监管投诉 问题集中在电力行业

2015年5月12398能源监管热线投诉举报处理情况通报

一、受理情况

2015年5月，能源监管机构12398能源监管热线(以下简称12398热线)共收到有效信息2472件，环比增加12.62%。

按诉求性质分类：投诉164件，占有效信息的6.63%；举报12件，占有效信息的0.49%；咨询2113件，占有效信息的85.48%；表扬、求助、建议等其他方面183件，占有效信息的7.40%。

按反映渠道分类：12398电话2431件，传真10件，电子邮件19件，其他12件。

二、办理情况

根据国家有关法律法规规定，能源监管机构对2015年5月收到的176件投诉举报中属于监管职责范围的175件进行了受理，占投诉举报量的99.43%。

截止到2015年5月31日，5月份受理的投诉举报已办理完毕94件，占投诉举报受理量的53.71%。

三、分类情况

2015年5月收到的有效信息中，电力行业类2219件，占有效信息的89.77%；新能源和可再生能源行业类10件，占有效信息的0.40%；石油天然气行业类10件，占有效信息的0.40%；煤炭行业类1件，占有效信息的0.04%；其他事项232件，占有效信息的9.39%。

能源监管机构12398热线收到的投诉举报主要集中在电力行业，共172件。从业务分类情况看，供电服务方面124件，占投诉举报的72.09%；电力安全方面15件，占投诉举报的8.72%；成本价格和收费方面14件，占投诉举报的8.14%；电力交易方面7件，占投诉举报的4.07%；市场准入方面5件，占投诉举报的2.91%；其他事项7件，占投诉举报的4.07%。

四、区域分布情况

2015年5月收到的有效信息数量看，山东、贵州、山西排在全国前3位；投诉举报数量看，广东、山西、安徽排在全国前3位。

五、反映的主要问题

群众投诉举报问题主要集中在电力行业，其次是石油天然气行业。

电力行业在供电服务、电力安全、成本价格和收费等方面存在的问题：一是个别地区配网薄弱、供电半径长、线径小，遭遇恶劣天气、用电高峰时期故障停电频繁，抢修恢复供电时间长；个别电力施工单位在用户受电工程中存在弄虚作假等问题。二是个别供电企业电力设施噪音扰民；电力线路距离建筑物较近，存在安全隐患等问题。三是部分供电企业未严格执行新建住宅小区供配设施相关政策，供电服务质量不高，造成房地产开发单位工程延期；部分住宅小区物业公司、房屋出租户代收代缴电费时，存在加价收费和搭车收费等问题。

石油天然气行业有个别企业在部分营业场所存在服务人员服务态度不好、与用户发生计量争议等问题。

原文地址：<http://www.china-nengyuan.com/news/78711.html>