



# 国家能源局江苏监管办公室

JiangSu Energy Regulatory Office of National Energy Administration of the People's Republic of China

首 页 | 时政要闻 | 监管动态 | 通 知 | 公 告 | 政策法规 | 资料下载

当前位置：本站首页 >> 重要新闻 >> 监管动态 >> 正文

## 2021年2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：2021-3-5

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2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2月12398热线共收到有效信息370件，环比减少35.99%，同比增加96.81%。从信息分类看：投诉举报7件，其中转江苏能源监管办处理5件；咨询324件；表扬、求助、建议等其它方面39件。从反映渠道看，12398能源监管热线电话358件，电子邮件4件，留言8件。

#### (二) 分类情况

2021年2月收到的有效信息中，电力行业类304件，占82.16%；新能源和可再生能源行业类11件，占2.97%；石油天然气行业类25件，占6.76%；其他事项30件，占8.11%。

投诉举报5件，其中电力行业4件，新能源和可再生能源行业1件。电力行业投诉均为供电服务。新能源和可再生能源项目建设方面1件。

#### (三) 区域分布情况

2021年2月投诉举报事项地域分布在苏州2件、南京、连云港、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；二是用户反映电量异常，且对处理结果不认可。

(二) 新能源和可再生能源项目建设方面：用户反映某企业单位存在倒卖项目指标、盗用其他公司风电项目的情况。

### 三、投诉举报调查处理情况

江苏能源监管办对2月份受理的5件投诉举报进行了调查处理，已办结3件，剩余2件正在调查处理中。

### 四、案例选编

南京市某用户投诉致电12345反映电费异常，供电公司处理后用户便收到12345发送的短信，表示供电公司称其家拒交电费，但自家并未拒交电费。经调查，反映事项基本属实。因当时在现场处理沟通时由于人员较多，声音嘈杂，造成工作人员误听，存在错误回复12345的情况。我办已要求供电公司人员提高工作责任心，避免再次出现因工作差错给用户带来不良感知。



国家能源局江苏监管办公室 苏ICP备17017569号-2 京公网安备 11010202007691 网站标识码：bm62000019

南京市中山路268号汇杰广场21楼 邮政编码：210008

联系电话：(025) 83115298 传真：(025) 83301675