



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。

