2022年3月，南方能源监管局收到12398热线有效信息163件，其中投诉举报类64件（环比增加27件，同比增加48件），均按规定受理；其他咨询类99件，内容主要为咨询、撤诉、催办或补充材料等。64件投诉举报信息中，供电服务类问题48件，占投诉举报总量75%，电力安全类问题8件，市场准入类问题5件，电力其他问题2件，新能源和可再生能源1件。有关情况通报如下：

一、受理投诉举报反映的主要问题及涉及地区

3月份受理64投诉举报，按问题类型划分，集中在停电抢修、电能质量、用电报装问题、电力安全类问题、电费结算问题。按地区划分，广东地区37件，广西地区23件，海南地区4件。详见附表1。

（一）投诉举报涉及业务类型

3月份电力类供电服务问题投诉举报排在首位，其中突出问题主要在两方面：一是用户受电工程市场秩序问题，主要反映用户报装电表、充电桩需要提供相关政府或物业说明，电表报装业务已受理但供电企业未及时装表接电，以及电表过户、报停问题；二是电费结算问题，主要用户反映2022年2月份电费增加、供电企业换电表后电费增加、供电企业接反线路导致电费异常问题。另外，3月份停电及电压质量问题数量较2月份有所下降，2月份，春节假期外出务工人员集体返乡，用电负荷增长；广东、广西地区遭遇的寒潮天气导致停电、电压质量问题得到解决，在3月份该类型问题数量有所下降得到体现。（附表1）

**附表1 2022年3月投诉举报分类情况**

单位：件

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **3月投诉举报分类** | | **2月** | **3月** |
| 类别 | | 投诉举报 | 投诉举报 |
| 电力供电服务  (48件，环比增长51.6%） | 服务行为 | 1 | 4 |
| 用户受电工程 | 3 | 11 |
| 停电抢修 | 11 | 6 |
| 电能质量 | 9 | 7 |
| 电表计量 | 0 | 4 |
| 抄表计费 | 3 | 5 |
| 其他 | 4 | 11 |
| 电力安全 （8件，环比增长100%） | 安全隐患 | 3 | 7 |
| 其他 | 1 | 1 |
| 电力-市场准入  （5件，环比增长150%） | 承装（修、试）许可 | 2 | 5 |
| 新能源和可再生能源 （1件，环比增长100%） | 并网发电 | 0 | 1 |
| 电力-其他  （2件，环比增长200%） | 其他 | 0 | 2 |
| 合计 | | 37 | 64 |

（二）地区分布情况

按地区划分，广东地区37件，广西地区23件，海南地区4件。（附表2）

**附表2 2022年3月有效信息地区分布情况**

单位：件

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 投诉 | 环比 | 举报 | 环比 | 其他 | 环比 | 咨询 | 环比 |
| 广东 | 31 | 210.00% | 6 | 200% | 52 | -1.80% | 5 | 400% |
| 广西 | 23 | -4% | 0 | 0% | 36 | -44.60% | 2 | 100% |
| 海南 | 3 | 200% | 1 | 100% | 3 | -40% | 1 | 0% |
| 合计 | 57 | 62.80% | 7 | 250% | 91 | -26% | 8 | 160% |

（三）各地市投诉举报前五名情况

三省区按照接收的投诉举报数量地区排序前五名：广东省依次为广州市、深圳市、湛江市、茂名市、潮州市；广西区依次为桂林市、贺州市、玉林市、梧州市、崇左市、河池市；海南省依次为、海口市、儋州市、琼海市、东方市。（见附表3）

**附表3 2022年3月投诉举报数量排前五名情况**

单位：件

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 广东省 | | 广西区 | | 海南省 | |
| 地区 | 数量 | 地区 | 数量 | 地区 | 数量 |
| 广州市 | 13 | 桂林市 | 6 | 海口市 | 1 |
| 深圳市 | 5 | 贺州市 | 6 | 儋州市 | 1 |
| 湛江市 | 4 | 玉林市 | 4 | 琼海市 | 1 |
| 茂名市 | 3 | 梧州市 | 2 | 东方市 | 1 |
| 潮州市 | 3 | 崇左市 | 2 |  |  |
|  |  | 河池市 | 2 |  |  |

二、投诉举报办理情况

3月份核实办结投诉举报受理件49件（当月受理件1件，其余均为往月受理件）。

（一）基本属实的情况

3月份核实办结的投诉举报49件。其中属实10件，部分属实5件，不属实34件（属实及部分属实案例见附表2）。

3月份办结属实及部分属实的工单15件，反映频繁停电、电压问题12件，未及时处理电表线路改造问题1件，电力交易问题1件，独立供电区内供电线路安全隐患问题1件。

我局要求各供电企业认真分析投诉原因，逐一对照用户反映的问题，采取相应措施进行整改，避免同类问题重复发生。对与事实有出入的投诉，我局回访用户时做了解释和说明。

（二）回访投诉人的情况

对于3月份办结的投诉，我局对投诉人且有明确联系方式的举报人均进行了回访，接受回访的投诉人对我局在规定时间内办理其投诉工作均表示满意。

三、典型案例

（一）广东省揭阳市揭东区群众反映，其所在地区鱼塘附近高压线无警示标识，并且高压线距离地面过低，存在安全隐患问题。经查，用户线路安全隐患问题所在区域是揭东县玉湖镇，该区域在《广东省能源局关于做好2021年我省独立供电区农网改造工作的通知》（粤能电力函〔2021〕82号）“广东省剩余91个独立供电区名单”中，属于趸售镇的独立供电区类型，区域现有供电业主是区域电网设备运维和改造的责任主体。揭阳供电局已通知当地管电人员尽快解决用户反映的问题。此件反映出未实施农网改造的独立供电区线路残旧存在安全隐患，影响人民群众用电安全。

（二）广西百色市右江区群众再次反映，其家2021年8月期、9月期电费异常，其致电12398热线反映问题后，供电企业减免了相应的电费，但问题未彻底解决。2022年1月其收到自家2021年12月的电费账单，其家无人居住的情况下产生109元电费。经查， 2021年7月20日至8月29日，供电企业营销系统的电量信息采集模块发生故障，无法采集到该段时间用户的日用电量详细记录。供电企业根据《供电营业规则》第80条第3点“其他非人为原因致使计量记录不准时，以用户正常月份的电量为基准退补电量，退补时间按抄表记录确定”。2022年1月发行的12月份用电量异常则因核算人员录入错误底数，重新调整工单数据导致。经南方能源监管局督办，供电企业向用户做好沟通解释工作，并对异常电费进行退补处理。此件属于典型的电费收缴不规范，侵害人民群众利益的案例。当事供电企业应认真排查，是否还存在类似不该收费、营销系统与实际用户用电不一致，甚至故意多录入用户电量的问题。

四、供电企业信息公开年报报送情况

截至3月31日，仍有华润电力（贺州）有限公司、海南智慧新城配售电有限公司、广西平南大诚配售电有限责任公司、柳州鹿寨江能配售电有限责任公司、玉林市福泰建设投资发展有限责任公司、大化县工业集中区配售电有限公司、揭阳揭东五房配售电有限公司等7家增量配电网企业和深圳供电局有限公司共8家供电企业违反《供电企业信息公开实施办法》第二十条的规定，未在3月底前按要求将上一年度信息公开年报报送我局。其中，深圳供电局有限公司于4月1日、华润电力（贺州）有限公司于4月2日向我局报送了2021年度信息公开年报，其余6家供电企业仍未报送。

经抽查，部分供电企业报送的2021年信息公开年报中，有单位依据文件未引用《国家能源局关于印发<供电企业信息公开实施办法>的通知》（国能发监管规〔2021〕56号），如粤桂西江配售电有限公司、海口蓝能汇配售电有限公司、广西新电力投资集团有限责任公司及其下属博白供电有限公司。此外，个别供电企业将“12398能源监管热线”称为“电力监管投诉举报热线”“供电监管热线”，如广西新电力投资集团有限责任公司岑溪供电有限公司、广东电网汕尾供电局、广东电网韶关供电局。

五、监管要求

（一）未实施改造的独立供电区线路残旧存在安全隐患、供电质量可靠性低、电压质量差，影响人民群众用电安全和生活便利。各供电企业要积极配合地方电力主管部门推进独立供电区域改造工作，尽最大力度尽快接管独立供电区，同时协助现有自供区供电主体做好供电普遍服务，履行兜底责任，让区内人民群众用电更可靠、用电更安全。

（二）针对电费收缴问题，供电企业要严格规范电费收缴工作，定期进行人工核实电表实际用电度数，确保与远程抄录一致，维护用户合法权益。

（三）今年1-3月，湛江和云浮、河源电量增长较快，分别达到15.9%、11.5% 和9.22%，各供电企业要高度关注电量增长情况，提前做好负荷分析和预判工作，尤其是针对迎峰度夏期间可能出现的电能紧张情况，要提前做好应对措施，坚决杜绝出现停限电的情况。

（四）各供电企业要严格按照《国家能源局关于印发<供电企业信息公开实施办法>的通知》（国能发监管规〔2021〕56号）要求，加大信息公开工作力度，及时向我局报送信息公开年报，并在门户网站发布，此外，要特别注意做到供电服务热线与12398能源监管热线标识同步、同对象公开，及时公开用户受电工程市场公平开放相关信息等与用户切身利益相关的信息。