

2023年4月12398热线江苏区域投诉举报情况通报

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2023年4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

2023年4月12398热线共收到有效信息638件，环比减少14.02%，同比增加45.00%。从信息分类看：投诉举报19件；咨询453件；表扬、求助、建议等其他方面166件。从反映渠道看，12398电话522件，12398公众号103件，电子邮件12件，留言1件。

(二) 分类情况

2023年4月收到的有效信息中，电力行业类468件，占73.35%；新能源和可再生能源行业类45件，占7.05%；石油天然气行业类56件，占8.78%；其他事项69件，占10.82%。

江苏能源监管办直接办理的投诉举报共18件，均为电力行业。主要涉及供电服务12件，电力安全4件，市场准

入 2 件。

（三）区域分布情况

2023 年 4 月投诉举报事项地域分布在南京 5 件，连云港 4 件，南通 3 件，淮安、盐城各 2 件，无锡、宿迁各 1 件。

二、投诉举报反映的主要问题

（一）供电服务方面：一是用户对于停电不认可，要求供电公司赔偿；二是用户对电费过高不认可。

（二）市场准入方面：用户反映本单位员工的电工证被其他企业单位盗用。

（三）电力安全方面：用户反映供电设施安装位置存在安全隐患，影响用户正常生产生活。

三、投诉举报调查处理情况

江苏能源监管办对 4 月份受理的 18 件投诉举报进行了调查处理，已办结 9 件，剩余 9 件正在调查处理中。