附件：2020年5月12398热线典型投诉举报事项具体处理情况

**（当月办结的属实及部分属实案例）**

| **序号** | **被投诉单位** | **反映事项** | **处理措施及结果** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 国网北京市电力有限公司城区供电公司 | 北京市西城区群众反映，其所居住的房屋于2010年已将电表过户到家人名下，并于近期过户到其本人名下。但不久当地供电企业告知因不满足电表过户条件，已将电表另过户到他人名下。用户对此表示不满，多次联系95598供电服务热线未解决，恳请说明当地供电企业依据什么规定在未经许可的情况下私自将其名下电表过户他人。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所住房屋为公有住房。用户于2019年7月底携带租赁合同、原承租人死亡证明等材料，以实际居住人名义，申请办理电表更名业务。用户办理更名业务时提交的资料不全，当地供电企业工作人员未认真核实即为其办理了业务。2019年8月，另有他人声称为该房屋实际居住人，要求根据实际情况变更电表户名。后经当地居委会、房管所核实，后者确为实际居住人，前者虽持有长期居住证明但未缴纳房租不是实际居住人，故当地供电企业取消了2019年7月已办理的更名业务。现已督促当地供电企业向原办理更名业务的用户解释说明情况，并对内部责任人员进行了处理，用户对处理结果表示认可。 |
| 2 | 国网天津市电力有限公司滨海供电公司 | 天津市滨海新区群众反映，2月12日通过支付宝发现自家欠费停电，其对疫情期间执行欠费停电表示不满，希望给予合理答复。 | 经调查，事项部分属实。用户为外地人员，春节前已回老家，1月25日因电表余额不足跳闸停电。2月8日当地供电企业方实施保电措施，执行疫情期间电表欠费不停电服务，用户不属于该服务范围。已将相关情况向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 3 | 国网天津市电力有限公司蓟州供电公司 | 天津市蓟州区群众反映，其居住村庄已连续两年刮风下雨便停电，且供电线路老化未更换，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，恳请尽快解决此问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地区2019年1月1日至2020年3月31日期间，共停电10次，其中故障停电9次，计划停电1次。已督促当地供电企业对该线路进行改造，现已将老、旧设备更换，缓解了当地频繁停电问题。用户对处理结果表示满意。 |
| 4 | 国网河北省电力有限公司保定供电分公司 | 保定市蠡县群众反映，其家近两个月产生高达3000余元高额电费，4月19日联系95598供电服务热线，工作人员告知为系统问题导致差错，其于4月20日再次查询电费依旧是3000余元，希望针对电费过高问题予以合理解释。 | 经调查，反映事项属实。因4月15日左右当地供电企业营销系统算费错误导致用户产生错误电费信息， 4月21日系统恢复正常。已督促当地供电企业，恢复用户正常电费数据，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 5 | 国网河北省电力有限公司保定供电分公司 | 保定市蠡县群众反映，其居住地频繁停电持续一个月，5月4日再次停电，联系95598供电服务热线报修未解决，恳请尽快恢复供电并解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在供电线路一个月内已停电7次，其中：超供电能力限电4次，计划停电2次，故障停电1次。已督促当地供电企业启用附近变电站另一条10千伏线路对用户所在地进行供电，解决供电能力不足导致停电的问题，并对内部责任人进行了处理。用户对处理结果表示满意。 |
| 6 | 国网内蒙古东部电力有限公司通辽供电公司 | 通辽市科尔沁区群众反映，3月10日9:00其居住小区停电，停电后当地供电企业告知复电时间为16:00，但截至3月11日仍未复电，联系95598供电服务热线无法接通，希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。3月10日9:00用户所在地因供电设施故障导致停电。停电后，当地供电企业第一时间通过微信公众号发布了停电时间、影响范围、预计复电时间。但因故障情况复杂，抢修工作量大，复电进度延后，于11日17:00才恢复送电。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 7 | 国网内蒙古东部电力有限公司通辽供电公司 | 通辽市奈曼旗群众反映，其居住村庄已连续十年存在低电压问题，多次联系95598供电服务热线后当地进行了农网改造，但施工队收取改造费用后便撤离，改造工程一直未完成，恳请尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项部分属实。经当地供电企业人员现场测量，用户处在用电高峰、低谷时段，实测电压值均达到相关管理规定要求，能够满足用户用电需求。同时，近期用户所在台区正在开展改造工程，受疫情影响暂时停工，已协调施工单完成改造。另用户所述改造费用问题，为当地村委会为方便用户，计划统一收取购买用户表后线材料费用。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 8 | 国网辽宁省电力有限公司沈阳供电公司 | 沈阳市浑南区群众反映，2月16日其所在地10千伏供电设备发生故障导致停电，联系95598供电服务热线反映，工作人员告知会复电，但一直无人处理，请求尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。2月16日用户所在地供电设备发生故障导致停电，当地供电企业立即联系相关厂家生产备件进行更换，但受疫情影响，设备生产及运输过程受影响，导致处理时间较长，原计划于4月2日进行的设备更换，后于4月17日才完成并恢复正常送电。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 9 | 国网辽宁省电力有限公司鞍山供电公司 | 鞍山市立山区群众反映，其按当地供电企业张贴公告指引到相关营业厅缴费，但发现该营业厅未正常营业且门口的自助缴费机破损，无法缴纳电费，希望给出合理的解释。 | 经调查，反映事项部分属实。3月17日，用户到当地供电营业厅缴纳电费，但该营业厅已根据当地防疫指挥中心要求暂停营业。用户按营业厅门口张贴通知到另一照常营业的营业厅时，已过营业时间。用户使用24小时自助缴费机缴费时，发现自助缴费机外壳破旧，觉得不安全，以为无法缴费，实际该24小时自助缴费机仍可正常缴费。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 10 | 国网辽宁省电力有限公司营口供电公司 | 营口市大石桥市群众反映，其所在地近三年持续低电压，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，恳请尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。经当地供电企业工作人员测量，用户侧电压勉强达到相关管理规定要求，但在夏季负荷高峰期间无法满足正常用电需求。当地供电企业计划于今年再投入一台200千伏安的变压器来满足当地持续增长的用电负荷需求，彻底解决当地低电压问题。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 11 | 国网吉林省电力有限公司吉林供电公司 | 吉林市昌邑区群众反映，当地近两年频繁停电，联系当地供电企业总告知会维修，但问题一直未彻底解决，请求尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近两年共计停电11次，其中计划停电5次，故障停电6次。已督促当地供电企业加强线路巡视力度，对影响设备运行的树木进行及时清理、砍伐，及时通知产权人对存在严重缺陷的专变设备进行维修或更换，并积极通过项目对频繁故障的线路进行改造，不断提高供电质量，并将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 12 | 国网吉林省电力有限公司长春供电公司 | 长春市二道区群众反映，其购买的房屋于2019年11月交房，2019年11月至2020年2月其家电表一直未走字，2020年3月8日用户收到当地供电企业发出的欠费短信，称欠费718元，联系95598供电服务热线反映，工作人员告知缴纳电费后方可申请验表，希望提供2019年11月至2020年2月用电详单。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业对用户所在小区受电设备首次验收时发现部分计量装置存在问题，经现场整改后于2020年2月3日为用户建档立户，故无法采集2019年10月至2020年2月该用户用电电量信息，无法提供明细。该用户收到的欠费通知上的用电量为开发商前期室内装修施工所产生，经当地供电企业沟通协调，开发商将此笔电费返还给了该用户。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 13 | 国网黑龙江省电力有限公司大庆供电公司 | 大庆市萨尔图区群众反映，其于2019年6月已搬家，搬走前查看电表内有20余元电费后拉闸断电。2020年1月其返回家中，合上电闸后发现家中停电，联系95598供电服务热线告知未欠费，应为物业停电，后联系物业上门排查发现电表黄灯闪烁判断为当地供电企业停电，再联系抄表员告知去年底其家产生20余元欠费由抄表员垫付后停电。希望对拉闸断电后仍产生电费，以及抄表员擅自为其垫付电费后私自停电的问题给予解释。 | 经调查，反映事项属实。经当地供电企业现场勘查，用户处电表接线正常，分析应为用户拉闸断电不彻底导致每月仍产生少量电量。同时，工作人员于2019年5月至12月期间每月都对该用户发送电费提醒短信，按规定多次催缴后方采取停电催费措施。当地供电企业工作人员因未征得用户同意就为其垫付电费，已按规定对内部责任人进行了处理。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 14 | 国网黑龙江省电力有限公司绥化供电公司 | 绥化市兰西县群众反映，3月4日11:00左右其居住地停电，联系当地供电企业电话无法接通，联系95598供电服务热线，未查询到停电信息，希望尽快恢复供电并告知停电原因、复电时间。 | 经调查，反映事项属实。3月4日11：00用户所在地因设备故障发生停电，当地供电企业已在当日排除故障、恢复供电。同时，因当地通信运营商供电电源也在此故障线路下，故障时当地通信无法正常使用，因此当地供电企业对外服务电话无法接通。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户表示接受。 |
| 15 | 国网黑龙江省电力有限公司佳木斯供电公司 | 佳木斯市汤原县群众反映，2017年至2019年3月其购电后票据只显示单价，不显示所购电量，联系当地供电企业未解决，希望交纳电费后票据可显示电量。 | 经调查，反映事项属实。2017年当地供电企业智能缴费系统上线后，电费收据上只体现本次缴费后余额及未出帐余额，不再体现“预计表示数”即所购电量余额，因此用户要求在正常缴费收据上体现“预计表示数”未能实现。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 16 | 国网陕西省电力有限公司西安供电公司 | 西安市未央区群众反映，4月25日其所在小区通知更换电表，当天16:00发现电表已更换，但未经通知其家人；4月26日换表人员向用户提供旧电表照片显示电表余额164.22元，其通过国网APP查询电费余额391.55元。通过国网APP在线客服反映，告知以电表为准，希望针对换表时未通知以及APP与电表显示费用不一致等问题给予答复。 | 经调查，反映事项属实。用户所在小区于4月25日进行远程费控电表更换升级工作，工作人员为该用户更换表计时，因用户家中无人，在未联系到用户情况下，对其表计进行拍照并更换，并按照规定对换下表计进行留存拍照备用户查验。后用户反映表计信息与APP不一致后，工作人员向用户当面解释告知，用户表内余额164.22，最后一次卡表购电200元，供电企业更换远程费控电表后结算电费26.91元，经工作人员解释说明，用户表示满意。 |
| 17 | 陕西省地方电力（集团）有限公司咸阳供电分公司 | 咸阳市武功县群众反映，自2020年1月开始自家电费异常，2019年电费每月均在80至100元，而2020年1月至4月电费在500至1300元，希望供电企业列出2020年1月至4月用电详单，并安装智能电表。 | 经调查，反映事项属实。通过系统查询发现，2020年2月、3月因移动信号问题，当地供电企业未采集到用户用电数据，由于处于疫情期间，无法现场抄表，工作人员以用户平时的用电量进行了估抄，估抄量比实际电量少，剩余电量累加到了2020年4月计算，导致用户2020年4月电量电费增加。智能电请更换问题，已列入下半年换表计划。已督促当地供电企业向用户解释说明，客户表示接受。 |
| 18 | 国网宁夏电力有限公司固原供电公司 | 固原市西吉县群众反映，之前每月电费在100元以内，但现在100元电费只能使用20天左右，2020年4月21日其家人到当地供电企业申请更换电表，但工作人员告知2019年已统一更换，现在无法更换，沟通中该工作人员服务态度差，联系95598供电服务热线未得到答复，希望该工作人员向其家人道歉，并对此问题做出合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。2020年4月21日15时许，用户家人认为自家电费过高到当地供电营业厅咨询，期间与工作人员产生口角，供电企业已按规定对内部责任人进行了处理。同时，供电企业对用户两年间电量电费进行核查，发现并无电量电费突增的情况，用户电表已送至当地质量技术监督局授权的计量检定机构进行检定，结果为该电表合格。已督促当地供电企业向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 19 | 国网宁夏电力有限公司吴忠供电公司 | 吴忠市同心县群众反映，其于2019年预存2万元电费，2019年9月27日申请报停用电，电卡余额1.89万余元。2020年4月20日，当地供电企业未经其许可恢复用电并将电表过户他人，剩余电费也一并转至对方，恳请将电卡余额1.89万余元返还至用户本人。 | 经调查，反映事项属实。2018年8月，同心县工业信息化和商务局在当地投资建设扶贫车间，并申请报装315千伏安用电容量变压器一台，供电配套设施产权归同心工信局所有。2019年7月用户作为经营方入驻该扶贫车间，并缴纳2万元预交电费，同年9月27日因企业经营困难，用户到当地供电企业办理变压器暂停，冲抵电费后预交电费余额为18905.30元。2020年4月17日，用户因疫情影响无法正常营业，经同心县工业信息化和商务局协商，将该车间转让另一用户经营使用。现经协商，当地供电企业已按照退费流程，将18905.30元直接退还原用户，用户对此表示认可。 |
| 20 | 国网青海省电力有限公司海东供电公司 | 海东市互助土族自治县群众反映，当地频繁停电，已持续三、四年，且供电线路绝缘皮脱落，漏电现象严重，但一直没有进行农网改造，联系当地供电企业未解决，恳请尽快进行农网改造。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业营销系统核实，2019年4月至2020年4月，用户所在线路共有43条停电信息，与用户有关停电信息7条，均为供电企业责任。用户反馈该村未进行农网改造，实际问题为该村下户线老化未得到改造，目前用户所在区域配电设备改造工程已通过审评批复，下一步会对用户线路进行改造。已督促工作人员向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 21 | 国网上海市电力有限公司闵行供电公司 | 上海闵行区群众反映，2020年4月25日自家电表熔丝熔断，物业维修时发现用户家电表上被私接了两个充电桩，联系当地供电企业，抢修人员现场查看发现是供电企业下属施工单位人员在2018年2月和12月安装充电桩时接错线导致，造成用户一直在支付两个充电桩电费。后当地供电企业人员告知可给予3倍赔偿，2020年4月28日另一工作人员再次联系告知只可退一赔一，希望针对工作人员答复不一给出合理解释，并对供电企业人员失职以及下属施工单位存在重大失误造成用户损失给予满意答复。 | 经调查，反映事项属实。前期因供电企业工作人员工作疏忽造成用户电表多计电量，2020年4月26日发现该情况后已即时整改，用户处目前计量正常。根据《供电营业规则》相关规定，供电企业对计量失准期间造成多计的电量、电费进行相应退补共计5558.07元。退费处理期间，双方对于退补电费、电量问题沟通不畅，导致用户误以为供电企业前后答复不一致。现已督促当地供电企业将上述情况向用户解释说明，并对内部责任人进行了处理，用户表示接受。 |
| 22 | 国网上海市电力有限公司闵行供电公司 | 上海市闵行区群众反映，当地供电企业发布了一般工商业及其电价的相关政策，表示大工业用户可享受阶段性电价调整优惠。其于2月27日联系95598供电服务热线进行咨询，但工作人员告知不清楚此政策且服务态度恶劣，希望提高95598供电服务热线工作人员的业务知识和业务素质。 | 经调查，反映事项部分属实。95598客服专员在向客户解释疫情期间电价调整政策时存在应答错误的情况，如：将“阶段性降低企业用电成本（95折）政策”错误告知为“疫情期间灵活电价政策”和“对高耗能行业用户，计收电费时，按原到户电价水平的95%结算”。已督促当地供电企业向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 23 | 安徽电力交易中心有限公司 | 安庆市大观区群众反映，安徽省电力交易中心发布的安徽省电力用户注册程序服务指南有关内容涉嫌发布虚假信息误导市场，希望查处并按照规定处罚。 | 经调查，反映事项属实。安徽省电力交易中心有限公司发布的2020年电力用户注册程序服务指南中对单一制电价用户入市风险告知中的部分内容与实际情况有出入。已督促安徽省电力交易中心有限公司按照交易规则，进一步规范做好交易管理工作，并在4月17日发布的2020年第二批市场主体网上注册工作的通知中对风险提示进行了更改。用户对处理结果表示满意。 |
| 24 | 国网安徽省电力有限公司亳州供电公司 | 亳州市利辛县群众反映，2019年3月左右其村进行农网改造，但用户家和邻居家共四块电表均未安装在新电表箱内，电表箱外部线路也未更换，线路已经老化，联系当地供电企业和95598供电服务热线均未解决，希望将电表安装在新电表箱内，并更换新线路。 | 经调查，反映事项属实。2019年3月用户所在地开展农网改造，新表箱已安装好，施工队从南向北延墙布下户线时，用户不同意从南向北布线，因协商不一致，故未更换新下户线，电表箱未通电导致电表无法移进新表箱。现已督促当地供电企业和用户协商一致，帮用户重新布线，将电表移至新表箱内。已将上述情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 25 | 国网湖北省电力有限公司黄冈供电公司 | 黄冈市蕲春县群众反映，当地每逢下雨就会停电，已持续一周，联系当地供电企业未解决，希望尽快解决此问题。 | 经调查，反映事项属实。1月26日至3月26日期间该用户处累计停电6次，均属于供电方责任。频繁停电原因主要是线路上存在鸟窝、树障等隐患，且最近两个月受疫情影响无法正常巡线，导致故障问题未及时处理。4月15日，已督促当地供电企业开展了隐患清理工作，整改后未出现停电情况。用户对处理结果表示满意。 |
| 26 | 国网湖北省电力有限公司荆门供电公司 | 荆门市京山县群众反映，4月7日上午到当地供电企业提交移表手续，工作人员告知距离不符合要求，不予受理，未解释拒绝移表的理由，联系95598供电服务热线未解决，恳请尽快办理移表。 | 经调查，反映事项属实。用户电表安装位置与其房屋距离较远，进户线过长且破损老化，存在一定安全隐患，用户提出迁移电表诉求合理。但受限于现场环境，需先进行线路改造。4月7日上午，在用户自购材料后，供电企业工作人员协助其完成了进户线更换和加固、漏电保护器安装，暂时消除了安全隐患。但用户认为电表安装位置不合理，对此处理不认可。后经督促，当地供电企业已于5月18日组织材料及人员进行施工，将低压线路进行改造并将用户电表迁移到位。对此用户表示满意。 |
| 27 | 国网湖北省电力有限公司仙桃供电公司 | 仙桃市群众反映，2017年当地供电企业将其及他人的6个电表箱安装在其家墙壁上，导致墙壁瓷砖损坏，多次联系95598供电服务热线，一直未解决，希望尽快维修墙壁瓷砖，并移走电表箱。 | 经调查，反映事项属实。2017年8月，当地供电企业实施电表及电表箱集抄改造时，施工队将集装表箱安装在用户家外墙上。2020年3月，用户返家发现墙壁瓷砖损坏，向当地供电企业反映，但因双方就赔偿问题未达成一致意见，问题一直未得到解决。2020年4月，经督促，当地供电企业与用户就赔偿问题协商达成一致。另针对施工队的野蛮施工问题，已按内部规定对责任人进行了处理，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 28 | 国网重庆市电力有限公司梁平供电公司 | 重庆市梁平区群众反映，其个人安装的光伏发电在2017年12月1日并网，上网电费和补贴应每两个月结算一次，但当地供电企业的结算时间一直不固定，2019年12月至2020年3月的电费和补贴一直未下发，联系当地未解决，恳请按时结算上网电费和补贴。 | 经调查，反映事项属实。已督促当地供电企业于2020年4月20日结算用户2020年1-3月上网电费及补贴，并督促制定下一步工作措施，与用户完善电费结算协议，从2020年5月开始每月进行一次电费结算；同时每次电费支付前与用户短信或其他方式联系，告知结算明细。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 29 | 国网重庆市电力有限公司沙坪坝供电公司 | 重庆沙坪坝区群众反映，2019年11月26日当地供电企业通知用户因周期性轮换需更换电表，2020年1月6日因为故障再次更换电表。2020年3月2日，用户结清前期所有电费，但在2020年3月10日左右通过支付宝查询到前期仍欠费71余元，2020年3月16日联系95598供电服务热线反映欠费问题，并申请校验电表。后当地供电企业在其不在场情况下拆除了电表进行了校验，并扣除了前期电费，希望当地供电企业退还重复扣除的电费。 | 经调查，反映事项部分属实。核实用户电费记录，无重复缴费情况。但当地供电企业人员在为用户更换电表、拆除电表校验的过程中，未通知用户本人便办理，存在工作不规范的情况，已按内部规定对责任人进行了处理。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 30 | 南方电网广东电网有限责任公司广州供电局 | 广州市越秀区群众反映，2015年其家电表损坏，后电费已经补交，2019年10月开始电费增高，联系95598供电服务热线，告知因电表损坏需要补交电费，系统显示每月会多扣除100余度电。用户对该扣费问题不知情，恳请尽快解决多扣电费问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户电表在2015年至2017年期间有两次故障。供电企业按照《供电营业规则》相关规定于2017年6月23日将《电表补计电量处理通知书》现场送达用户，对故障期间用电电费进行追收。但用户只同意缴纳第二次故障期间追补电量电费，不认可第一次故障追补电费。2019年6月10日当地供电企业再次将通知书寄送用电地址，2019年10月28日用户致电95598反馈电量突增问题，供电企业解释为追补电量电费收取，用户不认可。现已督促当地供电企业进行了解释说明，双方达成一致意见。用户对处理结果表示认可。 |
| 31 | 南方电网深圳供电局有限公司 | 深圳市宝安区群众反映，其公司于2019年11月申请安装一台变压器，但当地供电企业一直不提供接电方案，联系95598供电服务热线未解决，恳请尽快报装用电。 | 经调查，反映事项部分属实。用户于2019年11月22日通过微信渠道申请办理高压增容业务，当地供电企业于2019年11月26日完成现场查勘，并于当天制定《用电服务计划书》（内含接线方案），约定送电时间为2020年3月15日。2020年3月3日，当地供电企业联系用户了解到，受疫情影响，用户受电工程委托的施工单位尚未复工且增容需求不再迫切，故重新约定2020年6月30日送电。此后当地供电企业四次致电用户，用户均未反映需提前送电需求。经督促，当地供电企业将相关情况告知用户，用户表示理解。 |
| 32 | 广西新电力投资集团有限责任公司乐业县水利电业有限公司 | 百色市乐业县群众反映，其居住村庄的高压线与低压线碰撞，存在严重的安全隐患，此现象已持续一个多月，多次联系当地供电企业未处理，恳请尽快解决安全隐患问题。 | 经调查，反映事项属实。用户向当地供电企业反映因当地连续降雨，电杆基础松动，电杆往线路方向倾斜，存在安全隐患。但受疫情影响，不能进村，需疫情结束后才能核实处理。经督促，3月6日，当地供电企业对电杆倾斜隐患进行了整改，用户表示满意。 |
| 33 | 南方电网广西电网有限责任公司钦州供电局 | 钦州市钦南区群众反映，2019年12月向当地供电企业申请报装专变用电，但因供电企业高压线路老化且未达到国家标准，无法满足用电需求，联系当地告知3年后才能更换线路，恳请尽快更换线路。 | 经调查，反映事项部分属实。3月27日，当地供电企业与用户一同在现场测得客户端三相电压合格，满足相关管理规定要求。但因用户用电设备对电压质量要求较高，电压波动时段部分用电设备无法正常使用。当地供电企于5月30日开展了综合治理，减轻用户电压波动，提高供电可靠性。已督促供电企业向客户沟通解释清楚，客户表示接受。 |
| 34 | 山西地方电力股份公司吕梁分公司 | 吕梁市兴县群众反映，其所在地4月起出现频繁停电现象， 5月12日13:00再次停电一直未恢复，联系96598供电服务热线告知调查原因后答复用户，但后期未回电，且再次致电96598供电服务热线时接通后无人接听自动挂断，希望尽快解决频繁停电问题并针对96598供电服务热线自动挂断电话的问题给予合理解释。 | 经调查，反映事项属实。用户所在小区4月至今共停电7次，5月12日已针对频繁停电问题进行整改。当地96598客服系统仅有一人值班，因系统原因客服在接电话时有人拨打电话，会出现无人接听的提示，当地供电企业表示年内会对系统进行升级。已督促当地供电企业加强客服管理，在客服系统没有完全正常使用的情况下，加强后台实时查看，有漏接或者未接进来的电话及时回拨。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 35 | 国网甘肃省电力有限公司临夏供电公司 | 临夏回族自治州东乡族自治县群众反映，其居住地低电压持续两、三年，经常导致家中电器、设备烧坏，联系当地供电企业及95598供电服务热线均未解决，请求尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区容量50千伏安，低压用户12户。用户处实测电压为171伏，低电压情况属实。已督促当地供电企业对用户家中烧坏的电器进行了维修处理，并已在当地新增200千伏安变压器一台，待验收投运后，低电压问题可得到解决。当地供电企业就低电压问题及解决办法向用户进行了解释说明，用户表示满意。 |
| 36 | 国网甘肃省电力有限公司临夏供电公司 | 临夏回族自治州广河县群众反映，2019年冬季供电企业在当地进行电网改造，将电线杆建在其家门前的田地中间，影响耕种，联系95598供电服务热线反映未解决，恳请尽快将电线杆移到田地旁边。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业于2020年4月18日进行现场核查，重新规划了线路通道，将于近期完成移杆工作。相关情况已向用户进行说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 37 | 国网甘肃省电力有限公司庆阳供电公司 | 庆阳市西峰区群众反映，4月1日当地供电企业未通知用户，将高压线下种植的核桃树截断，至今一直无人处理，联系95598供电服务热线未解决，希望针对截断其果树的问题作出合理合法的处理。 | 经调查，反映事项属实。3月份，供电企业在未告知用户的情况下将影响线路安全运行的7棵超高核桃树进行了修剪。4月3日，用户与供电企业联系，要求进行赔偿。但经现场调查发现，线路架设早于用户栽树，修剪树木符合相关要求，不应进行补偿。但当地供电企业在修剪树木前存在未下发隐患通知单、未履行告知义务，修剪后未对现场进行有效恢复等责任，针对以上问题已对内部责任人进行了处理。用户表示理解。 |
| 38 | 国网甘肃省电力有限公司天水供电公司 | 天水市巫山县群众反映，其家房屋后面有电线杆，2019年电线杆倾斜压倒其房屋，但联系当地供电企业一直未移走。2019年5月6日因下雨导致其家院子被淹，再次联系95598供电服务热线移杆未解决，恳请尽快移走旧电线杆。 | 经调查，反映事项属实。由于当地2019年5月持续降雨，造成用户家中院墙倒塌和电杆下沉。2019年9月当地供电企业在此架设新电杆，并将旧杆上架设线路迁移至新杆上，但未对废旧电杆进行移除处理。用户向95598反映后，供电企业人员告知用户于2020年6月30日前移除废旧电杆，用户对约定时间较长不认可。经督促，2020年5月9日工作人员将废旧电杆已处理完毕，并向用户进行了解释说明，用户表示认可。 |
| 39 | 国网新疆电力有限公司哈密供电公司 | 哈密市伊州区群众反映，4月17日当地供电企业未经同意将自家门口45棵树砍伐，4月19日联系95598供电服务热线一直未解决，希望针对砍伐树木未提前通知给出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业为保障供电线路安全稳定运行，在未与用户沟通的前提下于4月17日对配变低压线路进行树障清理。在树障清理过程中，用户一直在场，但未向工作人员询问任何事项。经督促，当地供电企业于4月24日与用户就赔偿事宜达成一致，确定于7月25日前由供电企业一次性赔偿该用户相关费用，用户表示同意。 |
| 40 | 国网新疆电力有限公司石河子供电公司 | 石河子市石河子县群众反映，当地近期统一更换新电表，换表后电卡与燃气卡合并为一张卡，但用户将电费充值进电卡后，电费一直无法充进电表，联系95598供电服务热线，让其到营业厅办理，用户对频繁往返营业厅处理此问题表示不满，希望尽快解决电费充不进电表问题。 | 经调查，反映事项属实。用户购买天然气和电后，将购买的天然气和电分别输入表计，天然气可正常使用，但电不能使用，用户多次到营业厅均未处理正常。现已督促当地供电企业为该用户重新更换卡，用电已恢复正常。用户对此表示满意。 |
| 41 | 国网浙江省电力有限公司余杭供电公司 | 杭州市余杭区群众反映，2月、3月通过催缴电费通知单发现其用电地址错误登记为23、24号，正确门牌号应为21、22号，希望尽快解决此问题。 | 经调查，反映事项属实。用户最初办理新装电表时，与其哥哥合住，故用电地址按原址登记。后用户分户，并办理了电表增容业务，但因工作人员疏忽，未更改最新用电地址。现已督促当地供电企业更新用户用电地址，并向客户解释说明，用户表示满意。 |
| 42 | 国网浙江省电力有限公司丽水供电公司 | 丽水市青田县群众反映，4月27日当地供电企业将欠费通知书贴到其房屋门上，要求4月30日前结清电费，但4月28日16:00已实施停电，希望针对提前执行欠费停电问题给予合理解释。 | 经调查，反映事项属实。由于用户未及时缴费，当地供电企业于4月初即开始电话催费直至4月底，并于4月27日到其门口张贴欠费停电通知书告知在4月30日前交清电费。因用户4月28日仍未交清电费且在通话中未明确答复交费时间，催费人员认为其不愿意交电费，于4月28日下午自行前往用户处对其进行了停电。已督促当地供电企业对此进行整改并按内部规定对责任人进行处理。有关情况已向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 43 | 国网河南省电力有限公司郑州供电公司 | 郑州市二七区群众反映，其原居住地由铁路部门抄表，2019年11月改由当地供电企业抄表并更换电表后，就一直无人抄表，且用户处也无人居住。但近期被告知其2019年11月24日至2019年12月24日产生700多度电量，2020年4月30日收到欠费512.94元短信，后又收到截止5月12日欠费436.8元通知，要求说明更换电表后5个月内无人抄表问题及无人居住房屋产生700多度电量问题。 | 经调查，反映事项属实。用户2020年4月30日收到欠费512.94元短信，实为用户装表后一直到4月30日的用电电量测算电费。用户处2020年5月1日首次抄表结算，实际欠费为436.24元，该笔电费为用户自2019年11月底装表至2020年5月1日期间所使用电费，经电采系统核实，为2019年11月底用户对此房子装修时产生。用户处半年内没有抄表原因为该小区由第三方施工直至2020年4月底才通过验收归档。已督促当地供电企业将相关情况向用户解释说明。 |
| 44 | 国网河南省电力有限公司开封供电公司 | 开封市鼓楼区群众反映，其手机号码已经使用五年，经常收到河南电力发出的关于用户李某的欠费短信，联系95598供电服务热线未彻底解决，请求尽快解绑其手机号绑定的电表信息，并停止发送短信。 | 经调查，反映事项属实。用户现使用手机号码五年前归用户李某所有，李某更换号码后未主动要求更改预留在供电企业系统内的电费通知号码，因此其欠费短信仍发送至该号码。现已督促当地供电企业解绑手机号码，并向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 45 | 国网河南省电力有限公司商丘供电公司 | 商丘市睢阳区群众反映，其2015年10月向当地供电企业申请报装双电源供电，当地供电企业按此出具供电方案。但后期施工单位未按双电源施工，当地供电企业也未按原方案验收，导致小区停电后没有备用电使用，恳请按照提供双电源方案进行安装。 | 经调查，反映事项属实。2015年10月用户所在小区报装正式用电，当地供电企业受理后，制定了双电源供电方案并答复。主供电源和用户内部工程施工完毕后，因小区一期急于交房，开发商向供电企业申请变更供用电方案，增加一台自备发电机组作为一期保安电源。因该小区属于C类供电方式，可以采用双电源或单电源供电，考虑到用户实际需求，当地供电企业对用户受电工程进行验收，合格后送电。现已督促当地供电企业，协调开发商在小区二期建设时建设双电源，验收合格后该处的用户便可以使用双电源，预计2020年7月29日可彻底处理完成。用户对处理结果表示理解。 |
| 46 | 国网江苏省电力有限公司南京供电公司 | 南京市鼓楼区群众反映，属供电企业产权的三根电线与树枝相连，且位置距离其家过近，存在安全隐患，已有半年时间，联系12345市政热线、95598供电服务热线均未解决，恳请尽快解决安全隐患问题。 | 经调查，反映事项部分属实。已督促当地供电企业，解决用户处线路安全隐患问题，用户对处理结果表示满意。 |
| 47 | 国网江苏省电力有限公司常州供电公司 | 常州市溧阳市群众反映，其居住村庄5月9日7：00左右停电，联系95598供电服务热线，先告知5月9日13:30恢复供电，后告知14：30恢复供电，但一直未恢复供电，希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。用户处当天计划停电检修，因检修过程中发现故障需及时进行处理，故未按原计划时间复电。经督促，已尽快恢复供电，用户问题已解决。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 48 | 国网江苏省电力有限公司南通供电公司 | 南通市港闸区群众反映，其2019年12月到当地供电企业咨询安装充电桩电表事宜，工作人员告知可以安装。2020年3月10日通过国网APP提交申请材料后，工作人员联系用户告知材料齐全，等待施工人员联系即可。但事后施工人员未到现场，告知根据供电企业2020年会议要求，地下停车场不能安装充电桩。2020年3月15日联系95598供电服务热线未解决，请求尽快为其安装电表。 | 经调查，反映事项部分属实。当地电动汽车地下车位申请装表业务较大，且2018年前投运小区大部分地下停车位为物业管理的专变供电区域，难以由当地供电企业为用户办理用电。为解决这一矛盾，已督促当地供电企业协调物业、用户，在明确三方各自产权供配电设施安全职责的前提下，从地下车位区域邻近的公用配电设施为用户充电桩进行供电。上述情况已向用户进行了说明，用户表示满意。 |
| 49 | 国网江苏省电力有限公司无锡供电公司 | 无锡市江阴县群众反映，其向当地供电企业申请分布式发电项目并网，当地供电企业回复的并网方案中，要求用户必须配置电能质量在线监测装置及光伏电站配置模拟屏，且该装置目前江苏省内入网名单仅有几家，造成市场不正常竞争，材料仅百元的产品被报价上万。恳请对以上行为进行监管，减轻企业负担。 | 经调查，反映事项部分属实。供电企业从安全角度要求用户安装模拟屏、电能质量监测仪是有相关依据的。但供电企业没有对安装相关设备的依据解释清楚，引发用户不满，负有一定责任，拟对供电企业进行约谈，要求优化新能源接入管理，减轻企业负担。另对于供电企业利用市场支配地位指定电能质量监测仪设备型号的行为，违反国家有关规定，拟对供电企业下发监管意见书，责令改正违规行为。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 50 | 国网福建省电力有限公司莆田供电公司 | 莆田市荔城区群众反映，其店铺常年出租，电表与他人电表接错已经多年，曾联系95598供电服务热线，当地供电企业告知为施工队安装错误导致。其要求出具接错方的用电明细，告知只能打印近6年明细，希望核实双方真实用电情况并解决电表接错问题。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业委托施工人员在用户所在地更换电表时，因未仔细核对新表表号，造成两户更换后电表错装。已督促当地供电企业调整正确电表并制定措施防止同类事件再次发生。用户对此表示理解。 |
| 51 | 国网湖南省电力有限公司娄底供电公司 | 娄底市娄星区群众反映，2018年当地进行农网改造，但用户与附近8户居民均未改造，联系95598供电服务热线一直未解决，希望尽快进行农网改造。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地2018年9月开始电网改造，因用户邻居要求线路改道，而其他用户要求线路按设计走向，导致无法施工。当地村委、供电企业多次协商未果，后村委决定放弃该段线路改造施工，故用户与附近8户居民未在此次改造范围。接用户诉求后，经督促，当地供电企业多次联系村委到达现场协调矛盾，最终达成协议，该段线路可在近期改造到位。用户对处理结果用户表示满意。 |
| 52 | 国网四川省电力有限公司成都供电公司 | 成都市金牛区群众反映，3月30日致电95598供电服务热线咨询合表用户报装一户一表手续及流程，告知持相关手续提交当地供电企业进行申请。其于15:00左右向当地供电营业厅提交报装手续并受理，后联系告知此情况需要其居住整栋楼的用户同意后，才能进行一户一表改造，无法单独报装，希望对95598供电服务热线解答错误给予合理解释。 | 经调查，反映事项属实，当地供电企业工作人员因业务知识欠缺，责任心不强，误以为用户是办理新装业务，错误引导用户，给用户造成了不便。已督促当地供电企业于4月2日向用户解释，户表改造按照“统一规划、统一推进”的原则，成片、成栋进行户表改造，用户表示接受。 |
| 53 | 国网四川省电力有限公司广安供电公司 | 广安市邻水县群众反映，其居住村庄低电压已有一、两年时间，联系95598供电服务热线，当地供电企业人员到现场查看后未处理便离开，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实，在用电高峰时段用户处电压值为 160伏，确实存在低电压现象。当地供电企业已将该村电网改造需求上报2021年农网储备项目，进行全村统一规划整改。实施项目改造前拟采取过渡方案，更换架空线路、扩大线路线径，预计用电高峰时段电压能达到 200伏，该工作近期可完成。已将相关情况向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 54 | 国网四川省电力公司广安供电公司 | 广安市邻水县群众反映，其居住村庄低电压持续10余年，联系当地供电企业和95598供电服务热线均告知会尽快解决，但一直未处理，恳请尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地用电高峰时段到户电压 160伏，确实存在低电压问题。已督促当地供电企业将该村电网改造需求上报2021 年农网储备项目，彻底解决该村低电压问题。同时，在项目改造前拟采取过渡方案，通过更换架空线路、扩大线路线径，预计用电高峰时段电压可达到 200V，相关工作预计在 5 月 30 日前完成。相关情况已向客户说明，客户表示理解。 |
| 55 | 国网四川省电力有限公司广元供电公司 | 广元市利州区群众反映，3月26日15:05其居住地停电，停电前联系95598供电服务热线及当地供电企业核实是否会停电，均告知经过多个部门查证，不会停电。但之后却出现停电，再次联系95598供电服务热线，告知因变压器漏油导致停电。恳请对已告知不会停电，但出现停电问题给予合理答复。 | 经调查，反映事项属实。因当地供电企业现场工作人员未及时录入故障停电信息，使用户未能及时查询到故障停电信息。已督促当地供电企业加强停送电信息归口管理，以便部门间的信息传递和共享，避免工作片面性，出现错误信息答复。供电企业已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 56 | 南方电网云南电网有限责任公司曲靖供电局 | 曲靖市宣威市群众反映，今年开始其居住地频繁停电，联系当地供电企业及95598供电服务热线，均告知耐心等待，但问题一直未得到解决，希望尽快解决此问题。 | 经调查，反映事项属实。当地受极端天气影响造成今年以来共停电14次，且疫情期间无法到达故障现场进行有效处理，故障解决不彻底。已责令当地供电企业加强运维，6月30日前全面清理该线路通道，采用临时措施保障供电。用户对此表示理解。 |
| 57 | 云南农垦电力有限责任公司 | 西双版纳傣族自治州景洪市群众反映，当地频繁停电，已有两年，联系当地供电服务热线，答复于3月中旬解决，但至4月9日也无人处理，希望尽快解决频繁停电的问题。 | 经调查，反映事项属实。当地电网因电源自发能力不足，趸售电相关农网建设工程因疫情影响建设进度严重滞后，今年以来共计拉闸限电7次，对用户正常生活造成影响。已责令当地供电企业于5月30日前采取临时措施，增加自发电量、错峰工业负荷等，优先保障好政府、医院、学校等重点单位及居民生活用电，并加快趸售电相关农网工程建设进度，彻底解决因下网受限而导致的停电问题。用户对此表示理解。 |
| 58 | 南方电网云南电网有限责任公司楚雄供电局 | 楚雄彝族自治州牟定县群众反映，其2019年10月25日联系当地供电企业申请分布式光伏并网，2019年11月19日安装完成，2019年11月20日左右提交资料手续齐全，但一直未并网，原因不明，联系当地供电企业未解决，恳请尽快并网。 | 经调查，反映事项部分属实。用户委托多人办理并网相关业务，当地供电企业工作人员在受理用户申请后虽已履行业务办理告知，但并网用户与施工方信息沟通不到位，导致未能及时提交并网竣工资料，造成并网业务不及时。已督促当地供电企业落实业务办理跟踪机制，对该区域在建设的光伏项目进行清查，做到业务办理一次性书面告知。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 59 | 南方电网贵州电网有限责任公司贵阳供电局 | 贵阳市云岩区群众反映，其居住小区频繁停电已持续一、两年，联系当地供电企业和95598供电服务热线均未解决，恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地1月至4月共计停电10次，其中计划停电1次，树障1 次、用户设备故障2次、雨雪灾害2次、故障原因不明1次、外力破坏3次。已督促当地供电企业向用户解释说明停电原因、抢修过程以及后续整改措施，用户对处理结果表示满意。另已按内部管理规定对相关责任人员进行处理。 |
| 60 | 南方电网贵州电网有限责任公司毕节供电局 | 毕节市黔西县群众反映，其居住村庄低电压持续一、两年，联系95598供电服务热线告知在3月31日之前给其解决，但一直未处理，恳请尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。针对低电压问题，当地供电企业前期已答复用户，已申报相关项目计划于3月31日前解决。但受新冠肺炎疫情及个别村民阻工的影响，相关线路施工于4月6日才竣工送电。用户因身处外地，并不知晓项目已竣工送电。现已将相关情况向用户说明，用户表示理解。 |