

四川能源监管办 12398 能源监管热线 投诉举报处理情况及典型案例通报

(2025 年 12 月)

根据国家能源局《12398 能源监管热线投诉处理办法》（国能发监管规〔2024〕86 号）和《12398 能源监管热线举报处理办法》（国能发监管规〔2024〕87 号）要求，现将 2025 年 12 月 12398 能源监管热线投诉举报处理情况及典型案例通报如下。

一、投诉情况

（一）投诉接收情况

12 月，12398 能源监管热线平台接收四川省的投诉 87 件。从投诉内容看，电力领域 85 件、新能源和可再生能源领域 2 件。从被投诉对象看，国网四川省电力公司 56 件，四川能源发展集团有限责任公司 11 件，其他地方电力企业 20 件。

（二）投诉处理情况

12 月，办结时限截止在月内的投诉共计 91 件（含往期结转 38 件），全部在 10 个工作日内办结，及时办结率 100%。

表一 投诉事项处理情况

被投诉对象	投诉件数	及时办结件数	及时办结率
国网四川省电力公司	62	62	100.00%
四川能源发展集团有限责任公司	7	7	100.00%
其他地方电力企业	22	22	100.00%
合计	91	91	100.00%

（三）投诉热点问题

一是成都市金牛区、德阳市旌阳区、眉山市东坡区等地部分用户反映在申请充电桩安装后，供电企业存在装表不及时或用户认为电表安装距离较远等问题。

二是成都市高新区、达州市开江县等地部分用户反映供电企业存在停电未提前通知、停电时间不合理等问题。

三是成都市温江区、甘孜州德格县等地部分用户反映供电企业更换电表未提前通知或在电表更换后，电费出现异常等问题。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

12月，12398能源监管热线平台接收四川省的申诉8件，投诉申诉率为9.20%，其中：涉及国网四川省电力公司7件，四川西昌电力股份有限公司1件。

表二 申诉接收情况

被申诉对象	申诉情况	
	接收申诉件数	投诉申诉率
国网四川省电力公司	7	12.07%
四川能源发展集团有限责任公司	0	0.00%
四川西昌电力股份有限公司	1	16.67%
合计	8	9.20%

（二）申诉处理情况

12月，四川能源监管办受理申诉0件。经我办调查处理，已办结申诉2件（均为往期结转），被申诉对象属于国网四川省电力公司，申诉有责率100%。

三、举报情况

（一）举报接收情况

12月，12398能源监管热线平台接收四川省的举报线索4件，其中：涉及承装（修、试）电力设施许可问题线索3件，电力业务许可问题线索1件。

（二）举报处理情况

12月，四川能源监管办受理举报4件，分布地市为：成都（2件）、广安（1件）、泸州（1件）。办结举报5件（含往期结转），其中：被举报对象涉及承装（修、试）企业3件、售电企业1件、增量配电网企业1件。对查实的举报事项，四川能源监管办通过责令整改、宣贯相关法规文件、加强后续监管等方式，纠正有关企业违规行为。

四、有关工作要求

为深入有效解决用户反映的热点、难点问题，现对相关能源企业提出以下工作要求。一是完善内部跨部门协同机制，明确各环节责任与时限，压缩全流程办理时间。加强配电网可开放容量等信息公示，主动对接用户需求，保障充电设施及时可靠接电。二是严格执行停电公告制度，拓展短信、App、社区通知等多渠道告知方式，确保重要及敏感用户通知到位。严禁违规停电行为，优化应急抢修预案，提前部署人员与物资，最大限度缩短故障停电时长性。三是严格表计更换前告知用户与旧表底数确认签字程序，确保档案完整可溯。建立用户电量电费异议快速响应机制，实行首问负责与专业核查，依法依规保障用户权益。

五、典型案例

（一）泸州市纳溪区群众举报某企业电力业务许可证未注销的问题。2025 年 12 月，群众通过 12398 热线实名举报，反映该企业工商登记状态为注销，仍持有电力业务许可证（供电类）。经核查，群众反映情况属实。该企业已于 2025 年 11 月 27 日完成注销企业登记，但未依法向我办提出电力业务许可（供电类）注销申请，违反《电力业务许可证注销管理办法》相关规定。根据举报线索，我办依法注销该企业的电力业务许可（供电类）。

（二）自贡市荣县用户投诉某供电企业未解决输电线路安全隐患问题。2025 年 10 月，自贡市荣县用户通过 12398 热线反映，220kV 铜乐二线 183 号铁塔下端锈蚀十分严重。经核实，用户反映情况属实。该供电企业接到用户反映后已着手处理，因线路更换铁塔需制定施工方案、协调停电计划，相关流程需一定周期完成，故采取临时处置措施，使用水泥对铁塔锈蚀部分进行遮盖。因供电企业未及时将临时处置目的、后续治理计划向用户沟通说明，导致用户对处置效果产生误解引发投诉。目前，该供电企业已明确于 2026 年 4 月实施铁塔更换工程，彻底消除锈蚀安全隐患。并主动与用户对接沟通，及时将铁塔更换施工方案、实施时间表等信息告知用户，消除误解。

（三）广安市前锋区用户投诉某供电公司电价执行错误。2025 年 10 月，广安市前锋区用户通过 12398 热线反映，该供电公司在计收其家充电桩 7 月电费时，未按规定执行居民合表分时电价。经核实，用户反映情况属实。目前，该供电公司已对用户充电桩的用电类别进行修改，并已退还多收取的电费及违约金。