

## 2023年10月四川能源监管办12398能源 监管热线处理情况

2023年10月，四川省能源监管办12398热线共收到有效信息537件，同比下降11.09%，环比下降18.51%。其中：受理投诉21件（同比减少22件、下降51.16%），受理举报5件（较去年同期持平，反映问题均为电工证被占用），咨询386件，其它125件。重复投诉率62%，同比下降12%，环比上升17%，其中：国网16件、地电4件、能投1件。本月办结投诉举报62件，平均办结时限42天，满意率100%。

受理的投诉中：

1. 供电质量方面投诉13件，同比减少16件，同比下降55.17%，占投诉总量62%，其中：停电问题（含频繁停电及停电抢修）11件，同比下降45.00%，环比下降35.29%，主要集中在国网眉山3件、国网南充2件、国网甘孜2件；低电压问题2件，同比下降77.78%，环比下降50.00%，分别为国网广元1件、国网甘孜1件。

2. 供电服务方面投诉5件，同比减少4件，同比下降44.44%，占投诉总量24%，主要反映开具电费发票以及电费存在异常，要求核实等问题，主要集中在广安爱众2件。

3. 供电市场方面投诉3件，同比减少2件，同比下降60.00%，占投诉总量14%，主要反映业扩报装流程的问题，均为国网成都。

2023年10月投诉事项地域主要分布在国网成都、国网眉山、国网甘孜。

## 2023年10月投诉地域分布情况

单位：件

