附件

**2017年5月12398热线部分投诉举报事项具体处理情况**

| **序号** | **被投诉**  **举报单位** | **反映事项摘要** | **处理措施及结果** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 北京市大兴区供电公司 | 用户反映，3月23日一辆货车撞坏高压线和变压器，3月24日供电公司工作人员将高压线进行了修复，但没有修复变压器，导致其无法用电，向95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。交通部门认定高压线路和变压器的损坏为货车全责。高压线路为供电公司产权，供电公司已修复。变压器为用户产权，供电公司无权对其进行处置，已建议用户与货车司机进行协商处理。 |
| 2 | 北京市平谷区供电公司 | 用户反映，其居住地频繁停电，虽与当地医院共用一个变压器，但其电费是交到供电公司，多次向供电公司及95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。停电原因为变压器下开关故障，变压器产权属于医院。供电公司已向用户解释说明，虽其电费缴纳到供电公司，但供电公司所属权限设备无问题且无权对非产权设备进行处置，已建议用户与产权单位协商处理。 |
| 3 | 河北省保定市定州市供电公司 | 用户反映，2016年4月其在浇地过程中电卡掉落井中，卡里有400元余额。联系供电公司回复查询不到信息，联系95598供电服务热线告知在使用当中不能退款，请求将电卡余额退还。 | 经调查，反映事项部分属实。因此卡相当于现金卡，无法进行销户，发放时已经口头告知用户妥善保管，丢失无法补发。 |
| 4 | 河北省保定市高碑店市供电公司 | 用户反映，其2016年更换新表，但电表未录入缴费系统导致欠费，多次向供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。因供电公司工作人员疏忽导致问题产生。已责令供电公司整改，并对责任人予以考核。用户表示认可。 |
| 5 | 河北省秦皇岛市海港区供电公司 | 用户反映，其预存电费，需要开2月至5月的发票，但供电公司未打印2月的发票。 | 经调查，反映事项属实。因供电公司在2017年3月更换税号，工作人员不确定补打之前发票是否符合税务规定，为防范税务风险，未予补打2月发票。后经请示上级部门，确定补打2月发票不违规后，工作人员于次日告知用户可以补打发票。用户表示满意。 |
| 6 | 河北省石家庄市赵县供电公司 | 用户反映，2017年3月17日其电卡出现问题到供电公司补卡，告知只能补卡，旧卡里的钱不能补，向95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。因此卡相当于现金卡，无法进行销户。供电公司发放时已经口头告知需妥善保管，丢失不补。在发生投诉后，供电公司已加大宣传力度，并在用户再次购电时将卡的告知内容进行完善。 |
| 7 | 河北省唐山市丰南区供电公司 | 群众反映，其所在地供电营业站和管片某工作人员破坏电表，造成群众损失，以此来获取利益，且收费后没有开具任何发票或者收据。 | 经调查，反映事项部分属实。供电公司工作人员发现投诉人存在偷电行为后按规定对其进行了罚款。因投诉人对罚款不满，且工作人员在收取罚款时采用微信转账的方式没有当即提供发票，故引发投诉。已要求供电公司对员工收取窃电罚款不正规的情况进行整改，对责任人进行通报批评并将违约电费收据交付投诉人。 |
| 8 | 河北省唐山市汉沽管理区利源机动车检测服务有限公司 | 群众举报，唐山市汉沽管理区利源机动车检测服务有限公司新建变电室过程中非法更改变压器铭牌，偷逃电力增容费用。 | 经调查，反映事项属实。该公司私自将500千伏安变压器铭牌更换为315千伏安使用，从而少缴纳基本电费。已按相关规定对该公司进行了处理。 |
| 9 | 河北省唐山市开平区供电公司 | 用户反映，2016年4月其家中电表烧坏，供电公司工作人员查看后让其交钱，因没有交钱，工作人员将电线绕过电表直接接到临时用电上，后多次联系95598供电服务热线未果，2017年4月12日供电公司要求其补交500度的电费，才予更换电表。 | 经调查，反映事项部分属实。用户电表过负荷烧坏应缴赔表费，用户拒缴后抢修人员临时短接供电，告知其到营业厅换表，但用户未前往。供电公司后发现用户临时用电，现场断电，通知其到营业厅换表，并依据用户2016年4月至2017年4月用电量追加500度的电费。经协调督办，用户补交了电费，供电公司免收了用户赔表费，并为其更了换电表。 |
| 10 | 河北省唐山市开平区供电公司 | 用户反映，其居住地自2016年开始频繁停电，多次向95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路高压户厂矿较多，由于过负荷导致开关多次掉闸。已要求供电公司加强对该线路的巡视力度，对关键时段关键区域进行负荷监测，实时把控负荷变化，及时处理故障开关。 |
| 11 | 河北省唐山市开平区供电公司 | 用户反映，其在无任何通知的情况下被中止供电，咨询供电公司告知欠2016年9月和10月电费，投诉供电公司停电不提前通知。 | 经调查，反映事项部分属实。用户拖欠2016年11月电费94.8元，因该笔电费已出账，故查询不到欠费信息。抄收人员多次张贴催缴单，用户未看到导致欠费停电。已要求供电公司对电费催缴方面的违规行为进行整改，并对责任人进行了经济处罚和通报批评。 |
| 12 | 河北省唐山市路北区供电公司 | 用户反映，其更换电表后不会查看电表示数，且停电后至今未恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。已告知用户按液晶屏右下方按钮查看示数。因多次催缴用户欠费未果，供电公司实施停电。用户缴费3小时后恢复供电,用户表示满意。 |
| 13 | 河北省唐山市路北区供电公司 | 用户反映，其停电缴费后未及时恢复供电，到供电公司咨询原因服务人员态度恶劣，第一次向95598供电服务热线投诉回复会调查处理，但是一直未回复处理结果，再次向95598供电服务热线投诉告知其同一问题不受理。 | 经调查，反映事项属实。用户缴费后因费控系统延时，未能立即复电。用户到营业厅反映情况，因工作人员劝导方式不妥，引起投诉。因投诉工单尚在处理中，造成用户再次拨打95598时不能再次受理。已要求供电公司向用户解释说明，取得用户谅解，并进一步规范服务行为，提高服务意识,避免此类事件的再次发生。 |
| 14 | 河北省唐山市路北区供电公司 | 用户反映，其于2014年12月入住小区，一直使用临时电，开发商已将申请民用电的相关的资料提交供电公司，但一直未办理。 | 经调查，反映事项部分属实。该小区开发商工程竣工滞后，影响安装。待工程竣工，开发商缴纳尾款后，供电公司将在2017年12月31日前为居民送上正式电。 |
| 15 | 河北省唐山市路南区供电公司 | 用户反映，其居住地附近电表箱电线裸露，存在安全隐患,多次向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，供电公司已消除了安全隐患，并对责任人进行了通报批评。用户表示满意。 |
| 16 | 河北省唐山市路南区供电公司 | 用户反映，其家中突然停电，供电公司回复因欠费导致停电，但其查询并无欠费。 | 经调查，反映事项部分属实。因供电公司对电费回收管理不规范导致问题发生。已要求供电公司今后规范催缴电费、停复电流程，提高员工服务意识，并对责任人进行了经济处罚和通报批评。 |
| 17 | 河北省邢台市平乡县供电公司 | 用户反映，供电公司在其不欠费的情况下对其中止供电。 | 经调查，反映事项部分属实。供电公司工作人员为了保证电费回收结零，在用户欠费不多的情况下代其缴纳了电费，之后为讨回垫付的费用，对用户实施了停电。已责令供电公司整改，并对相关责任人进行了考核。 |
| 18 | 内蒙古自治区赤峰市宁城县供电公司 | 用户反映，因线路故障，导致着火停电，至今未恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。故障处理时，用户亲属因赔偿问题未让及时送电。经协调督办，供电公司已为用户恢复供电。 |
| 19 | 内蒙古自治区鄂尔多斯市鄂托克前旗供电公司 | 用户反映，当地因高压线故障经常停电，向95598供电服务热线反映未解决，恳求解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司加大线路改造和巡检力度，减少故障停电。 |
| 20 | 内蒙古自治区呼和浩特市回民区供电公司 | 用户反映，其居住小区频繁停电，95598供电服务热线反馈故障停电，用户不认可，请求解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在小区近期因外部施工损伤电缆造成3次故障停电。已要求供电公司加强线路巡视力度，主动与线路保护区施工单位联系，告知电缆走径，避免外力破坏，减少用户停电时间。 |
| 21 | 内蒙古自治区呼和浩特市赛罕区供电公司 | 用户反映，其居住地自2017年3月17日开始频繁停电，多次向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。已要求供电公司加大线路改造力度，减少设备因素造成的线路故障，同时加强线路巡视，减少因外力因素造成的停电。 |
| 22 | 内蒙古自治区呼和浩特市赛罕区供电公司 | 用户反映，其居住小区一个月停电5次，请求彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司加大线路改造和巡检力度，减少故障停电。 |
| 23 | 内蒙古自治区呼和浩特市赛罕区供电公司 | 用户反映，其居住地频繁停电，向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司认真整改，加强线路安全管理，作好停电抢修应急预案。 |
| 24 | 内蒙古自治区呼和浩特市玉泉区供电公司 | 用户反映，其居住地频繁停电，一周停电3至4次，最多1次停电3天，多次向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，供电公司已制定改造方案，计划新增一个电源点，以解决该区域变压器过负荷、电压不足的问题。目前，改造工作正在实施中。 |
| 25 | 内蒙古自治区呼和浩特市玉泉区供电公司 | 用户反映，其所在地每天在用电高峰都停电，并且电压不足，多次向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。由于该地区近年外来人口剧增，用电负荷也随之增加，电压质量已无法满足当地居民生活需求。经协调督办，供电公司已制定配电改造方案，计划新增电源点彻底解决该区域用电问题。 |
| 26 | 内蒙古自治区呼伦贝尔市根河市供电公司 | 用户反映，其家中停电，供电公司工作人员查看后告知是欠费停电，但查询电费还有186元，请求尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。由于电表内部虚接导致用户家中停电。经协调督办，供电公司已对电表内部虚接问题进行了处理，用户家中已恢复正常用电。用户表示满意。 |
| 27 | 内蒙古自治区乌兰察布市集宁区供电公司 | 用户反映，其于3月27日去交电费，但供电公司只能现金交费，无法刷卡交费，投诉供电公司交费方式不便捷。 | 经调查，反映事项部分属实。工作人员对于POS机发生故障，不能刷卡交费的原因没有解释清楚，造成用户误会。已要求供电公司及时处理POS机系统故障，增加配备POS机台数，保证交费系统的正常使用。同时，加强对营销窗口工作人员的业务培训，提高营销服务的质量水平。 |
| 28 | 辽宁省丹东市凤城市供电公司 | 用户反映，其居住地持续多年电压低，造成生活困扰。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司采取补敷四线进行负荷合理匹配，组织更换较大容量的变压器的方式，缓解该地区的低电压问题。 |
| 29 | 吉林省白山市浑江区供电公司 | 用户反映，其居住地频繁停电，多次致电95598供电服务热线一直答复抢修，恳请解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地区近期共停电3次。2次为线路消缺停电，1次为外力事故停电。已要求供电公司向用户解释说明。 |
| 30 | 吉林省长春市榆树市供电公司 | 用户反映，其所在地自2017年4月开始频繁停电，联系供电公司没人接电话，拨打95598供电服务热线接听不到人工服务。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地4月份因开关故障导致停电2次。供电公司电话没人接的情况，是由于用户打错电话造成的。已要求供电公司向用户解释说明。 |
| 31 | 吉林省通化市集安市供电公司 | 用户反映，其于2016年12月安装光伏发电设备，供电公司一直推诿不予并网。 | 经调查，反映事项部分属实。供电公司现场验收中发现用户安装的断路器不符合设计标准，要求其重新按设计标准进行整改。用户再次电话申请复验时，由于供电公司相关验收人员出去开会，难以立刻抽调其他人员组织验收，造成并网滞后。经协调督办，供电公司已于5月份组织验收。 |
| 32 | 黑龙江省佳木斯市同江市供电公司 | 用户反映，其居住地自4月14日以来，从4时到16时天天停电，联系95598供电服务热线及供电公司告知限电，恳求解决长时间停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。该地区电网网架薄弱，为保证春灌期间水田用户的安全用电，供电公司对该地区进行迎峰度夏限电，限电日期自4月15日至8月10日。各农场（地方政府）负责宣传通知工作，已经提前在电视台公告。已要求供电公司向用户解释说明。 |
| 33 | 陕西省铜川市王益区供电公司 | 用户反映，在未提前通知的情况下，其居住地自4月26日8时停电一直未恢复，再次联系95598供电服务热线告知已恢复供电，联系供电公司回复晚上恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。停电系计划停电，供电公司停电前已提前在微信公众号、涉及村子发布停电通告。用户2次报修，工作人员均当面告知停电原因。第二次拨打95598供电服务热线报修时，接线员未落实现场实际工作情况，仅根据系统设置的抢修过程跟踪记录答复已恢复供电，造成误解。已要求供电公司向用户解释说明，并取得了谅解。用户表示满意。 |
| 34 | 陕西省渭南市大荔县供电公司 | 用户反映，其居住地自2016年开始频繁停电，向供电公司及96789热线反映一直未解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路共停电5次，其中3次瓷瓶故障停电，1次配变故障停电，1次因大风造成开关跳闸停电。已要求供电公司对该线路进行逐级登杆清扫、消缺，并用瓷瓶绝缘检测仪对瓷瓶逐个监测，对不合格瓷瓶编制更换计划，进行集中更换。用户表示满意。 |
| 35 | 陕西省渭南市富平县供电公司 | 用户反映，其居住地自5月9日9时停电一直未恢复，联系供电公司告知是故障停电，但一直未维修。 | 经调查，反映事项属实。5月9日因支线瓷瓶脱落造成线路接地，同时，电网升级改造计划停电，导致停电时间较长，5月10日16时已恢复供电。已要求供电公司向用户解释说明。 |
| 36 | 陕西省西安市临潼区供电公司 | 用户反映，其于2015年12月安装光伏发电设备，但只在2017年1月收到了2015年12月到2016年8月的补贴，请求按季度发放补贴。 | 经调查，反映事项属实。因供电公司系统程序问题，导致结算工作滞后。经协调督办，供电公司于5月30日支付用户2016年8月至2017年3月的补贴。 |
| 37 | 陕西省西安市临潼区供电公司 | 用户反映，其光伏发电设备2016月8月至今的上网电费一直没有结算，合同是一季度一结算，合同也一直没有发放。 | 经调查，反映事项属实。因系统程序问题导致结算工作滞后。经协调督办，供电公司于5月30日结算2016年8月至2017年3月的上网电费。关于合同问题，合同已签署完毕，因供电公司营销部门需要对全年的合同资料进行审核检查，所以暂时未返还用户。已要求供电公司向用户解释说明。 |
| 38 | 陕西省西安市雁塔区供电公司 | 用户反映，其家中5月1日停电一直未恢复，供电公司反馈故障停电，95598供电服务热线反馈欠费停电，恳求尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。因外力破坏导致用户专线电缆烧毁停电。经协调督办，供电公司已恢复正常供电。 |
| 39 | 陕西省西安市雁塔区供电公司 | 用户反映,其居住地自5月14日停电一直未恢复，向95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。因电缆沟内着火导致20条电缆停电。经协调督办，供电公司紧急抢修后于5月17日全部恢复供电。 |
| 40 | 陕西省西安市周至县供电公司 | 用户反映，供电公司计费系统出错，让其补交425元电费。 | 经调查，反映事项属实。2016年6月当地更换成预付费电表后，由于计费系统缺陷导致个别用电量较大用户的电表与计费系统不同步。已要求供电公司向用户解释说明，并取得了谅解。 |
| 41 | 青海省格尔木万贸实业公司 | 用户反映，其居住地自2017年3月开始频繁停电，4月25日再次停电，因其商铺大门是电动卷帘门，停电后门打不开，造成生活困扰。供电公司每次都回复故障停电，恳请解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。当地3月至4月共停电3次，均为计划检修停电。4月25日至27日计划停电，已于18日张贴停电通知，用户未及时关注，导致停电后电动门无法打开影响生活。经协调督办，26日供电公司为用户调来一台燃油发电机来解决电动门开启问题。 |
| 42 | 上海市虹口区供电公司 | 用户反映，其电表的电线接错导致多交电费，要求补偿差价并改正电表接线。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，用户反映问题已解决。 |
| 43 | 上海市嘉定区供电公司 | 用户反映，其要求供电公司查询缴费时的银行卡账号，供电公司查询不到，拨打95598供电服务热线也未解决。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，已为用户联系到缴费时营业厅，工作人员已将签约单回执照片提供给用户，用户已查询到需要的信息。 |
| 44 | 上海市浦东新区供电公司 | 群众反映，公司名下房子都是以公司名义开电费发票，2016年7月拿到发票时发现，发票排头变更为与公司毫无关系的个人。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，供电公司已将电费发票改回公司名义，用户表示认可。 |
| 45 | 上海市青浦区供电公司 | 用户反映，其居住地电杆被撞倒，导致无法正常出行，向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。该电杆系路灯杆，路灯归城建管理，非供电公司职责。已向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 46 | 上海市杨浦区供电公司 | 用户反映，供电公司将9户人家的电表全部安装在自家门口，请求将其他邻居电表移走，解决安全隐患。 | 经调查，反映事项属实。经现场检测，表箱位置符合光明工程改造相关标准，不存在安全隐患。已要求供电公司向用户解释说明。 |
| 47 | 安徽省黄山市黄山区供电公司 | 用户反映，其居住地近期频繁停电，5月17日再次停电至今未恢复，供电公司答复是施工单位停电换电表箱，95598供电服务热线答复没有停电信息。 | 经调查，反映事项部分属实。近期共停电2次，1次为恶劣天气导致，1次是电表箱改造导致。已要求供电公司向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 48 | 安徽六安市裕安区供电公司 | 用户反映，供电公司告知4月1日6时至18时停电，拨打95598供电服务热线也确认停电，但当天未停电，投诉供电公司下发停电通知欺骗群众。 | 经调查，反映事项部分属实。该小区当天确有停电安排，但不是所有的用户都停电，造成用户误解。已要求供电公司向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 49 | 安徽省安庆市宿松县供电公司 | 用户反映，其居住地频繁停电，此次停电已3天，向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司将停电原因以及当地的线路规划与改造方案向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 50 | 安徽省亳州市蒙城县供电公司 | 用户反映，其于4月21日报装用电，供电公司告知暂无电表，会在7日内安装，但至今未安装。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，供电公司已为用户安装电表，用户表示满意。 |
| 51 | 安徽省亳州市蒙城县供电公司 | 用户反映，当地频繁停电，多次向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。供电公司已进行增容改造，预计2017年年底完成，用户表示认可。 |
| 52 | 安徽省池州市贵池区供电公司 | 用户反映，其居住地近几个月频繁停电，联系供电公司回复因高压故障停电，希望能够正常稳定用电。 | 经调查，反映事项属实。该地区近2月内停电3次，其中2次是供电公司责任，1次是专变用户责任。已要求供电公司对线路进行检修，用户表示认可。 |
| 53 | 安徽省电力公司 | 群众举报，安徽省电力公司信息公开中没有及时更新电价信息。 | 经调查，反映事项属实。已责令供电公司整改，供电公司已及时将有关信息更新。 |
| 54 | 安徽省明宇电力工程有限责任公司 | 群众反映，其电工进网作业许可证被安徽明宇电力工程有限责任公司非法使用，请求依法在许可平台上解除其与该公司的关系。 | 经调查，反映事项部分属实。该电工培训费由明宇电力工程有限责任公司提供，由于其进网作业许可证被扣，引起投诉。已要求明宇电力工程有限责任公司归还许可证。 |
| 55 | 湖北省黄石市大冶市供电公司 | 用户反映，其购买二手房后去供电公司申请电表更名过户，供电公司当时回复手续已办理完毕，后发现流程未全部办理，造成生活困扰。 | 经调查，反映事项属实。因供电公司工作人员在电表更名业务办理过程中存在失职行为，造成用户更名工作未一次完成。已责令供电公司整改，对相关责任人进行了考核，用户表示认可。 |
| 56 | 湖北省十堰市郧西县供电公司 | 用户反映，当地供电公司把大量电缆线和7块电表安装在自家正房外墙导致墙体开裂，要求尽快解决。 | 经调查，反映事项部分属实。用户提出的要求超出了供电公司的服务范围，无法满足。已要求供电公司积极协同当地村委、社区，耐心向用户做好解释工作。 |
| 57 | 湖北省武汉市硚口区供电公司 | 用户反映，其2016年12月安装分布式光伏发电设备，补贴一直未发放。同时投诉向供电公司咨询问题时态度不好。 | 经调查，反映事项部分属实。已向用户解释说明光伏发电业务的相关程序，并批评指正了供电公司工作人员的服务态度。用户表示满意。 |
| 58 | 湖北省咸宁市赤壁市供电公司 | 用户反映，其居住地持续多年电压低，多次向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，供电公司已为用户解决电压低问题，用户表示满意。 |
| 59 | 湖北省襄阳市樊城区供电公司 | 用户反映，其居住地4月4日和4月5日长时间停电，向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。因巡线查询时间较长及天气原因导致停电抢修时间过长。已要求供电公司向用户解释说明，并取得了谅解。 |
| 60 | 湖北省宜昌市长阳土家族自治县供电公司 | 用户反映，本村长期电压低，线路老化，联系供电公司回复整改，但至今未整改。 | 经调查，反映事项属实。由于线路老化严重，供电半径大等原因导致该地区部分用户在负荷高峰时确实存在电压低的情况。已要求供电公司进行升级改造。 |
| 61 | 江西省上饶市余干县供电公司 | 用户反映，其居住地自2010年开始持续电压低，多次向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。用户处于台区末端，在用电高峰的确电压低。已要求供电公司进行升级改造。供电公司已将该地区纳入重过载配变整治项目，预计10月份竣工。 |
| 62 | 重庆市酉阳土家族苗族自治县供电公司 | 用户反应，其居住地持续一年电压低，多次向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，供电公司对该地区供电负荷进行了调配，缩短了供电半径，有效解决了电压低的问题。 |
| 63 | 重庆市渝北区供电公司 | 用户反映，其2017年2月8日提交低压非居民电表申请，但供电公司工作人员不按产权划分规定为其提供电表。 | 经调查，反映事项部分属实。按相关政策规定，非居民用户新装（增容）受电工程由其自行选择有资质的施工单位，供电企业负责验收。2月14日至2月23日期间，用户一直未找施工单位完成受电工程，因此无法装表。经协调督办，用户完成受电工程后，供电公司于3月2日进行了现场验收，于3月3日完成了装表及送电工程。 |
| 64 | 广东省东莞市供电公司 | 用户反映，距离其房屋不到2米的地方有3个变压器且保险闸刀裸露在外，存在安全隐患。在3月11日20时已造成火灾，向供电公司反映后告知现在无法移走。请求移走变压器，解决安全隐患。 | 经调查，反映事项部分属实。已与供电公司就相关安全隐患进行了研究，在合法合规范围内尽最大可能降低3台变压器的安全隐患。一是降低公用变压器设备运行负载，严格监控设备运行情况。二是协调专变客户办理销户，降低安全风险隐患。三是要求供电公司向政府有关部门汇报，解决安全隐患。 |
| 65 | 广东省广州市白云区供电公司 | 用户反映，其厂房频繁停电，每天停电2次，多次向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。用户为工业用户，自身存在违规用电现象。供电公司提出按供电合同核定的用电容量加装限流开关、错峰用电等措施缓解用电紧张情况。 |
| 66 | 广东省汕尾市海丰县供电公司 | 用户反映，3月25日其家中突然停电，咨询供电公司告知因银行未自动扣款造成欠费停电，3月26日、28日供电公司又两次重复扣费，希望欠费提前通知，并解决重复扣费问题。 | 经调查，反映事项部分属实。经协调督办，供电公司已将多扣的电费转预收电费处理，并对责任人进行了考核。 |
| 67 | 广西省玉林市博白县供电公司 | 用户反映,其居住地自3月1日起频繁停电，联系供电公司未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。由于负荷超载，供电公司对该地区进行了限电。已要求供电公司加快进行升级改造，同时采取引导部分工商用户实行错峰用电、按序限电等措施，最大限度保障居民正常用电。 |
| 68 | 广西省桂林市全州县供电公司 | 用户反映，其居住地频繁停电，联系95598供电服务热线告知正在处理线路故障，恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。由于查找线路接地点需要，所以停送电相对频繁。供电公司已找到故障点，排除了故障。已要求供电公司向用户解释说明，并取得了谅解。 |
| 69 | 广西省河池市都安瑶族自治县供电公司 | 用户反映，其报装低压用电，一直没有安装，多次联系供电公司推诿5月1日后才可以安装。 | 经调查，反映事项部分属实。用户在2017年3月15日签订供用电合同，3月17日供电公司工作人员联系安装电表，用户回复待其门面装修好后再择日安装。4月26日用户再次到供电公司要求安装电表，因供电公司工作人员正进行电费催缴工作，便告知用户5月1日后才可以安装。已责令供电公司整改，供电公司已为用户装表接电，并对相关责任人进行了考核。 |
| 70 | 广西省贺州市平桂区供电公司 | 用户反映，其居住地电压低，多次向供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。随着群众生活水平提高，对电力负荷的需求激增，该公变和部分线路已不能满足用户用电需求。已要求供电公司进行升级改造。供电公司计划在1个月内新增一台变压器，解决低电压问题。 |
| 71 | 广西省贺州市钟山县供电公司 | 用户反映，其4月18日收到电费短信，发现电费增多，联系供电公司和抄表员反馈因抄错电表导致。其2015年也因抄表员抄错电表导致多交500元电费，供电公司反馈因时间太久无法处理。 | 经调查，反映事项属实。因抄表员误将电表表码行度数1看成7，造成电量多抄600kwh。已要求供电公司向用户致歉并将多收的电费退还至用户账户。用户反映的2015年也出现类似问题，系开发商交房开户时将用户与其邻居的户号弄错，造成用户为其邻居多交电费，已按照“谁消费谁缴费”的原则协调双方解决，用户表示认可。 |
| 72 | 广西省柳州市融安县供电公司 | 用户反映，总是收到其他用户的缴费短信，联系95598供电服务热线告知查不到此户号无法取消。 | 经调查，反映事项部分属实。短信错误的原因是由于用户住址登记的手机号码错误。经协调督办，供电公司已为用户更正短信信息。 |
| 73 | 广西省梧州市岑溪市供电公司 | 用户反映，其居住地自2000年一直电压低，多次向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。该台区属农网一期改造工程，变压器容量和线路线径偏小，在用电高峰电压偏低。供电公司在2016年已将该台区列入整改范围，待改造物资材料到位后即可进行改造施工。已要求供电公司尽快进行改造，恢复用户正常用电。 |
| 74 | 广西省玉林市博白县供电公司 | 用户反映，当地频繁停电，供电公司反馈因限电导致，恳求解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。随着用电负荷的增长，该地区供电负荷严重超载，供电公司进行了限电。已要求供电公司加快进行升级改造，同时做好停电宣传解释工作。 |
| 75 | 广西省玉林市博白县供电公司 | 用户反映，当地频繁停电，多次向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。由于负荷超载，供电公司对该地区进行了限电。已要求供电公司加快进行升级改造，并向用户做好解释说明工作。 |
| 76 | 广西省玉林市博白县供电公司 | 用户反映，其居住地自2017年1月份开始频繁停电，向966022热线和供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。由于负荷超载，供电公司对该地区进行了限电。已要求供电公司加快进行升级改造，同时采取有效措施，最大限度保障居民正常用电。 |
| 77 | 山西省晋中市平遥县供电公司 | 用户反映，其光伏发电设备于2016年5月并网，合同是按月结算，但一直未发放，向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。因工作人员工作疏忽没有按时为用户办理并网业务，导致未能按期结算电费及补贴。已责令供电公司整改。供电公司已将该工作人员调离岗位，并重新安排专人调查核实分布式电源并网事项，预计6月底前可为用户核算电量。 |
| 78 | 山西省晋中市寿阳县供电公司 | 用户反映，当地供电不足，电压不稳，电杆、电线布局不合理，存在安全隐患，多次向供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。因占地补偿费用问题，电网改造施工受到阻工。经协调督办，供电公司取得了当地政府的支持，目前电网改造工作已经恢复正常,预计3个月后完成。 |
| 79 | 山西省临汾市汾西县供电公司 | 用户反映，其居住地频繁停电，向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。因线路故障，该地区4月5日至5月5日共停电7次。已要求供电公司加强线路巡视工作，及时排除隐患、消除缺陷，减少停电次数。同时，将在近期约谈供电公司，要求其尽快进行整改，提高线路供电可靠性。 |
| 80 | 山西省临汾市尧都区供电公司 | 用户反映，其2016年8月安装分布式光伏发电设备，至今没有发放电费和补贴，联系95598供电服务热线让其联系供电公司，联系供电公司回复没有发票不能发放。 | 经调查，反映事项部分属实。因当地国税局手工发票半年不到位，导致该地区电费与补贴结算延迟。经协调督办，预计5月10日前可发放电费和补贴。 |
| 81 | 山西省吕梁市柳林县供电公司 | 用户反映，其光伏发电设备于2016年7月并网，但一直未发放补贴。 | 经调查，反映事项部分属实。供电公司已于2017年3月将补贴资料上报至国家财政部门，待相关款项发放到位后即可为用户发放补贴。 |
| 82 | 山西省忻州市河曲县供电公司 | 用户反映，其所在村自2017年5月进行农网改造，导致频繁停电，向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。该地区线路老化严重，为提高供电质量，近期正在网改更换线路。已要求供电公司加快改造进度，预计5月30日完成。 |
| 83 | 山西省运城市稷山县供电公司 | 用户反映，其所在村自2016年下半年开始频繁停电，多次向95598供电服务热线及供电公司反映未解决，希望停电提前告知，并解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。由于线路老化，致使线路频繁跳闸。经协调督办，供电公司已对老旧线路进行了更换，目前该线路已正常运行。 |
| 84 | 山东省莱芜市莱城区供电公司 | 用户反映，其到营业厅缴费，工作人员说领导要来视察不让进，等领导进去之后才可以去办理业务。 | 经调查，反映事项部分属实。用户反映的工作人员为物业公司安保人员。已要求供电公司向用户解释说明。 |
| 85 | 山东省烟台市芝罘区供电公司 | 用户反映，供电公司工作人员要求其告知电卡密码，向95598供电服务热线反映后仍不改正，态度恶劣。 | 经调查，反映事项部分属实。经协调督办，用户反映问题已解决，用户不再追究。 |
| 86 | 山东省烟台市芝罘区供电公司 | 用户反映，其总是收不是本人的欠费短信，95598供电服务热线反馈是工作人员错误导致，但工作人员一直推脱不解决。 | 经调查，反映事项部分属实。因登记错误导致发送短信错误。经协调督办，供电公司已为用户更改，并向用户致歉，取得了用户谅解。 |
| 87 | 甘肃省酒泉市敦煌市供电公司 | 用户反映，其商铺连续2次发生故障停电。 | 经调查，反映事项部分属实。2次停电均属计划停电。用户系当地小学门面房租户，与供电公司无供用电关系，该小学收到停电通知后未向租户进行告知，导致误会。已要求供电公司向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 88 | 甘肃省酒泉市敦煌市供电公司 | 用户反映，其居住地自2014年开始频繁停电，多次向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司向用户解释停电原因并致歉，用户表示认可。 |
| 89 | 甘肃省兰州市七里河区供电公司 | 用户反映，其2016年8月交电费时，供电公司工作人员将其电卡拿走进行充电费操作，2017年5月缴费500元却显示只交了400元，向95598供电服务热线反映后，告知所交电费中有100元扣费。 | 经调查，反映事项部分属实。因为电力营销系统故障，导致用户2016年8月缴费时，系统错误多计入100元。用户2017年5月预缴纳电费500元后，电力营销系统触发电费纠错调整程序，扣除多计入的100元了。已要求供电公司优化营销信息系统，尽量避免此类情况的再次发生。 |
| 90 | 甘肃省临夏回族自治州临夏市供电公司 | 用户反映，其2016年12月换新电表时，供电公司要收取旧电表欠费3500多元，但其在手机上已把电费交清，要求查清欠费。 | 经调查，反映事项部分属实。用户实际欠费为2572.95元。欠费原因是由于供电公司系统管理不规范和抄表员长期估抄造成的。用户在手机上缴费后仍欠费2000元。已对供电公司进行了约谈，要求其就营销管理不规范等问题制定整改措施，并对相关责任人进行考核。 |
| 91 | 甘肃省庆阳市环县供电公司 | 用户反映，其居住地自2017年2月开始电压低，联系供电公司反馈村子太偏远无法解决，多次联系95598供电服务热线接听不到人工服务。 | 经调查，反映事项属实。由于配变容量小、用户距配变较远引起电压低。已要求供电公司进行升级改造，解决低电压问题。 |
| 92 | 甘肃省天水市甘谷县供电公司 | 用户反映，供电公司在未与其沟通的情况下，在其住宅前安装了变压器，存在严重安全隐患。 | 经调查，反映事项属实。经实地测量，该变压器不符合安全标准。已要求供电公司停止该电力设施投运，重新规划新的电力供电线路。 |
| 93 | 甘肃省武威市凉州区供电公司 | 用户反映，其商铺2017年3月申请低压报装用电，供电公司要求物业开证明，经查询不需开证明，希望尽快为其商铺安装电表。 | 经调查，反映事项属实。该地区商户都是由物业公司供电，因用户与物业公司存在物业费纠纷，物业公司未向其商铺供电。供电公司供电设施均在市场范围之外，供电公司对市场内用户进行直供电存在困难。已要求供电公司向用户解释说明，并告知物业公司不得采取限电方式催缴其他费用，尽快恢复供电。 |
| 94 | 新疆自治区阿克苏地区阿克苏市供电公司 | 用户反映，当地已停电两天，向95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。某师为完成人口聚集工作，对未配合人口聚集工作的用户进行停电。经协调督办，供电公司已恢复用户供电，并对相关责任人进行了警告。 |
| 95 | 新疆自治区巴音郭楞蒙古自治州焉耆回族自治县供电公司 | 用户反映，供电公司误认为其企业报装的变压器容量不合规，将进行停电，95598供电服务热线反馈以当地核查情况为准，希望重新检测。 | 经调查，反映事项属实。由于供电公司的错误导致对用户企业的误停电。已要求供电公司恢复供电，对停电造成的损失与用户进行协商赔偿。责成供电公司举一反三，进一步规范优化供电方案、业扩报装竣工验收、违约用电鉴定机制等，并对相关责任人进行了考核。 |
| 96 | 新疆自治区哈密市伊州区供电公司 | 用户反映，其自2015年10月至今没有缴纳过电费。供电公司让其补交13000多元电费，要求供电公司打印电费发票，并告知欠费不停电及电表显示数字与供电公司系统不符的原因。 | 经调查，反映事项属实。由于表计外置费控开关的继电器跳闸线圈被风沙堵塞不能正常跳闸，表计显示欠费后未跳闸，供电公司工作人员也未到场核实与手工抄表，导致用户欠费。已责令供电公司整改，严格落实抄表管理规定，对相关责任人进行了考核。 |
| 97 | 新疆自治区乌鲁木齐市新市区供电公司 | 用户反映，供电公司提供的交费账号错误，导致其错交电费。 | 经调查，反映事项属实。因用户记错住宅地址导致错交电费。经协调督办，已将用户错交电费返还，用户表示满意。 |
| 98 | 浙江省嘉兴市海宁市供电公司 | 用户反映，其光伏发电设备申请并网资料已提交1个月，但供电公司回复其资料没交，推脱不处理，请求尽快并网。 | 经调查，反映事项属实。因供电公司工作失误造成漏单，未能在第一时间将用户信息录入营销系统。已责令供电公司整改，举一反三对在办的其他居民光伏并网申请进行排查，并对相关责任人进行了经济考核。经协调督办，供电公司于4月11日为用户完成并网。 |
| 99 | 浙江省绍兴市嵊州市供电公司 | 用户反映，其于2015年安装分布式光伏发电设备，自2016年5月至今未发放补贴，向供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。供电公司工作人员疏忽导致用户无法正常结算电费和补贴。已责令供电公司整改，举一反三对光伏用户结算情况开展专项排查，并对相关责任人进行了经济考核。经协调督办，供电公司已向用户支付了2016年未支付的电费和补贴，2017年的电费和补贴正在结算中。 |
| 100 | 江苏省电力公司 | 群众举报，江苏省电力公司信息公开栏目没有内容。 | 经调查，反映事项属实。已责令供电公司整改，要求其按照规定做好信息公开工作。供电公司已在网站添加相应内容。用户表示认可。 |
| 101 | 江苏省淮安市洪泽区供电公司 | 用户反映，其申请光伏发电，供电公司推脱不予安装，要求找物业开证明、改三相电等。 | 经调查，反映事项属实。用户楼房实际为独栋别墅，非公共区域，不需要提供物业证明。已责令供电公司整改。 |
| 102 | 江苏省徐州市邳州市供电公司 | 用户反映，其申请安装变压器并已交款，后供电公司答复一个厂里不能有两台变压器。 | 经调查，反映事项属实。供电公司未在前期现场检查中发现多个用电户问题，存在工作疏漏。已责令供电公司整改，向用户解释说明，并告知其可到营业厅申请退款。 |
| 103 | 江苏省盐城市亭湖区供电公司 | 用户反映，其申请居民照明用电，供电公司回复其房屋属于商住房，需先架设变压器才可申请照明用电，用户不认可，要求核实处理。 | 经调查，反映事项属实。用户住宅属商住房，不能以零散居民方式开户。已要求供电公司向用户解释说明。 |
| 104 | 江苏省扬州市广陵区供电公司 | 用户反映，其于2016年9月安装光伏发电设备，一直没有发放补贴，恳求尽快发放补贴。 | 经调查，反映事项属实。供电公司因系统问题未及时结算用户的有关费用。已责令供电公司整改，供电公司已启动结算流程。 |
| 105 | 江苏省镇江市润州区供电公司 | 用户反映，在总电闸关闭的情况下其电表走了1000度电，因欠费停电后继续产生电费，向95598供电服务热线反映后供电公司工作人员退还电费400元，对供电公司退费费用和服务态度不认可。 | 经调查，反映事项部分属实。用户表计故障，供电公司工作人员根据现场情况，估算退补表计故障期间用户已缴纳电费，已要求供电公司向用户解释说明。 |
| 106 | 福建省福州市福清市供电公司 | 用户反映，其工厂自2016年开始经常频繁停电，联系供电公司答应周一到周五不停电，但供电公司最近告知周五停电，95598供电服务热线反馈系统没有停电信息，希望周一到周五不停电，并减少停电次数。 | 经调查，反映事项属实。用户工厂2016年4月至12月停电8次，该线路供电可靠性差。已对供电公司发出监管整改通知书，要求限期整改。用户表示认可。 |
| 107 | 福建省福州市连江县供电公司 | 用户反映，其居住地电压低，农网改造受一村民阻扰未进行，多次向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。用户反映的当前电压低情况不属实；低压线路改造受阻问题属实。经协调督办，低压线路改造已完成。 |
| 108 | 福建省福州市闽侯县供电公司 | 用户反映，供电公司在没有告知其欠费的情况下，要求其缴纳欠费滞纳金。 | 经调查，反映事项属实。供电公司欠费短信通知发送不成功，用户未收到催费短信，错过交费期限而产生滞纳金。经协调督办，供电公司已将滞纳金退还用户。用户表示满意。 |
| 109 | 河南省安阳市文峰区供电公司 | 用户反映，其居住村已停电3天，95598供电服务热线回复因蓝天工程停电，恳请尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。城中村改造周期长，施工期间因外力破坏电力设施造成停电。经协调督办，供电公司已进行线路抢修，恢复正常供电。 |
| 110 | 河南省鹤壁市浚县供电公司 | 用户反映，其居住地线路老化造成频繁停电，多次向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。供电公司供电线路未覆盖用户所在区域，利用临时线路为用户供电，线路区域内树障问题突出造成频繁停电。经协调督办，供电公司已计划重新修建一条供电线路，预计5月10日前完工。 |
| 111 | 河南省济源市供电公司 | 用户反映，其居住地自2016年6月开始频繁停电，多次向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。该地区自2016年6月至2017年4月，因大风、春检、故障等原因造成停电10次。已要求供电公司加强线路巡视力度，及时消除隐患，确保居民正常用电。 |
| 112 | 河南省洛阳市洛龙区供电公司 | 用户反映，其居住地5月份频繁停电，造成生活困扰。 | 经调查，反映事项属实。该地区5月8日至5月12日因低压电网改造停电4次。已要求供电公司向用户解释停电原因，用户表示满意。 |
| 113 | 河南省洛阳市汝阳县供电公司 | 用户反映，其居住地持续三年电压低，供电公司已新装变压器但未使用。 | 经调查，反映事项属实。为解决当地电压低问题，供电公司已新增4台变压器，其中2台通过竣工验收投入使用，还有2台未完工。已要求供电公司加快改造进度，预计6月中旬完工。 |
| 114 | 河南省南阳市邓州市供电公司 | 用户反映，其居住村因电器增多导致电压低，影响生活，恳请解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户距变压器较远且在负荷末端，用电高峰时段存在低电压问题。已要求供电公司进行升级改造。供电公司计划新增一台变压器，预计6月10日前完成。 |
| 115 | 河南省平顶山市鲁山县供电公司 | 用户反映，其居住地自2010年开始持续电压低，联系95598供电服务热线及供电公司未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。已要求供电公司加快升级改造进度，预计6月底完成，彻底解决低电压问题。 |
| 116 | 河南省平顶山市汝州市供电公司 | 用户反映，其2016年2月与供电公司签署光伏发电并网合同，但补贴一直未发放。 | 经调查，反映事项属实。供电公司还未收到上级拨付的专项资金，暂未发放补贴。已要求供电公司待政府资金到位后，尽快发放补贴。 |
| 117 | 河南省濮阳市濮阳县供电公司 | 用户反映，因拆迁问题，供电公司3月14日对其停电至今未恢复，向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。为配合政府进行城中村拆迁改造，供电公司根据有关文件要求进行了停电。 |
| 118 | 河南省三门峡市卢氏县供电公司 | 用户反映，自家附近的木头电线杆和电线老化导致频繁停电，联系95598供电服务热线告知没有列入整改计划，联系供电公司告知不整改。 | 经调查，反映事项部分属实。木头电杆为用户电表出线使用，该电杆属于用户资产，应由其自行更换，所以在电网改造时，未对此电杆进行更换。经协调督办，电网改造后，供电公司将利用拆除的旧杆对用户木杆进行更换。 |
| 119 | 河南省新乡市红旗区供电公司 | 用户反映，其电表故障后，供电公司工作人员现场给用户接了一条电线用电，未更换电表。现供电公司告知其私自接电，要罚款，并且几位工作人员要求的罚款金额也不一致，希望安装电表正常用电。 | 经调查，反映事项部分属实。供电公司工作人员发现电表故障时，正值晚上，为保证用户用电，进行了临时接电。后该工作人员辞职，但未将此工作交接，造成用户家的故障未进行最终处理。后用户办理换表时，供电公司工作人员发现其电表在2011年存在开盖记录，有窃电嫌疑，对其下达了违约用电（窃电）通知书。用户反馈该房是其在2013年购买的二手房，与窃电无关。根据《供电营业规则》的规定，房屋产权变更后，不到供电公司办理过户而私自过户者，新用户承担原用户的所有债务。因此现房主应承担原房主的违约用电（窃电）责任。经协调督办，供电公司已按司法程序对原房主下发律师函。用户表示认可。 |
| 120 | 河南省新乡市牧野区供电公司 | 用户反映，其2016年12月至2017年4月正常缴费，不认可最近供电公司告知其欠缴2016年12月电费对其停电的行为，向95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。用户将房子出租，租户欠缴2017年1月电费（1015元），抄表员多次催费无果后为其垫付，故营销系统查询不到欠费情况。抄表员为挽回自己的经济损失，对用户实施停电。经协调督办，供电公司已为用户恢复送电。 |
| 121 | 河南省新乡市原阳县供电公司 | 用户反映，其家门口电线杆被车撞裂，请求更换电线杆解决安全隐患。 | 经调查，反映事项部分属实。经协调督办，供电公司已于4月25日将破损线杆修补完毕。 |
| 122 | 河南省信阳市固始县供电公司 | 用户反映，其居住地频繁停电，多次向95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。4月22日至4月25日，用户所在线路进行升级改造造成频繁停电。目前该线路改造工作已完成，并于4月25日当晚恢复正常供电。 |
| 123 | 河南省信阳市商城县供电公司 | 用户反映，其居住地近几年电压偏低，影响正常生活，多次向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。因变压器容量小，供电半径大，导致低电压现象。已要求供电公司进行整改。供电公司已调整本年度农配网改造项目，预计本月完成对该地区的改造。 |
| 124 | 河南省信阳市新县供电公司 | 用户反映，其于2016年安装光伏发电设备，但补贴一直未发放。 | 经调查，反映事项属实。当地供电公司正按有关文件要求，对光伏发电用户按类别进行分批结算。预计在5月底可完成自然人用户发电补贴与上网结算，非自然人项目也按照省市公司要求将用户信息列入财政部补助目录表并上报。 |
| 125 | 河南省郑州市金水区供电公司 | 用户反映，其居住地自4月15日停电至今未恢复，向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。因拆迁造成供电设施损坏导致停电。经协调督办，供电公司已恢复正常供电。 |
| 126 | 河南省郑州市新郑市供电公司 | 用户反映，其居住地供电基础设施不完善，线路老化，导致频繁停电，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。近2个月内共停电4次，1次为计划停电、3次为故障停电。已要求供电公司强化管理，及时排除线路故障，同时加强计划停电管理，严格杜绝频繁停电。 |
| 127 | 河南省周口市川汇区供电公司 | 用户反映，其光伏发电设备于2015年10月并网，但供电公司一直未结算补贴和电费。 | 经调查，反映事项属实。因备代开发票问题导致结算滞后。经协调督办，代开发票问题已解决，供电公司计划于6月5日前与用户结算。 |
| 128 | 河南省周口市项城市供电公司 | 用户反映，其居住村近半年经常故障停电，多次向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。因线路老化，遇风雨天气易发生停电故障。已要求供电公司进行升级改造。 |
| 129 | 河南省驻马店市泌阳县供电公司 | 用户反映，其所在地3个村共用1台变压器导致电压低，多次向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司进行升级改造。供电公司计划新增1台变压器，预计6月底完成。 |
| 130 | 河南省驻马店市平舆县供电公司 | 用户反映，其居住地每年夏季频繁停电，恳请尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，供电公司已对该地区进行了升级改造。 |
| 131 | 湖南省长沙市芙蓉区供电公司 | 用户反映，在未提前通知的情况下，供电公司将其付费模式改成预付费。 | 经调查，反映事项部分属实。供电公司工作人员责任心不强，在未征得用户同意的情况下，将其纳入预付费管理。已要求供电公司向用户解释说明，并取得了谅解。 |
| 132 | 湖南省郴州市嘉禾县供电公司 | 用户反映，其于2016年4月安装光伏发电设备，补贴一直未发放。 | 经调查，反映事项属实。因供电公司工作人员的疏忽，导致用户补贴备案失败。已责令供电公司整改，及时追补用户电费及补贴，并对相关责任人进行考核。 |
| 133 | 湖南省衡阳市衡山县供电公司 | 用户反映，其居住村自2015年开始电压低，多次向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。周围村庄都已经电网改造，希望本村进行电网改造。 | 经调查，反映事项部分属实。供电公司2011年已对该村进行过升级改造，但由于当地用电负荷急剧增长且用户位于变压器末端，导致再次出现电压偏低的情况。已要求供电公司再次进行升级改造。供电公司已将该村列入2017年农网改造项目，计划新架线路并新增5台配变。 |
| 134 | 湖南省娄底市涟源市供电公司 | 用户反映，其居住地电压不稳定导致家电无法正常使用并且损坏，向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。用户家的确存在低电压的情况，但电器无法正常使用主要是电器自身老化和操作不当导致。已要求供电公司升级改造。供电公司计划新增1台变压器。 |
| 135 | 湖南省娄底市新化县供电公司 | 用户反映，变压器距其房屋近且噪音大无法正常生活，多次向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。经现场检测，变压器安全距离及噪音均在合理范围之内。已要求供电公司向用户解释说明。 |
| 136 | 湖南省邵阳市大祥区供电公司 | 用户反映，其2015年10月安装光伏发电设备，合同是按季度结算，但至今未收到补贴和电费，多次向供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。因供电公司内部管理问题，导致只为用户结算了第一笔电费且结算金额错误。已责令供电公司整改，要求4月中旬前结清所欠用户上网电费及补贴，并对相关责任人进行考核。同时要求供电公司全面清理已验收光伏用户结算情况，确保均按照季度结算到位。 |
| 137 | 湖南省邵阳市邵东县供电公司 | 用户反映，其于2016年2月安装分布式光伏发电设备，但补贴一直未发放，向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。因供电公司工作人员工作疏忽，未将用户资料及时扫描报审建档，用户向其反映时也未重视，造成财务无法对用户付款。已责令供电公司整改，并对责任人进行了考核，预计4月底结算到位。 |
| 138 | 湖南省邵阳市新宁县供电公司 | 用户反映，其居住村4月22日因交通事故刮倒电线杆导致停电，向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。因线路电杆占地的村民强烈不允许原通道立杆架线，导致抢修工作暂停。经协调督办，供电公司已于4月25日恢复线路供电。 |
| 139 | 四川省阿坝藏族羌族自治州马尔康市供电公司 | 用户反映，其居住小区自2015年开始频繁停电，特别是一刮风下雨就停电，恳求尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。该小区供电线路大部分区段处于林区、高山峡谷地带，易受自然灾害影响，故障率较高。经协调督办，供电公司计划近期将该小区电源改接。 |
| 140 | 四川省成都市简阳市供电公司 | 用户反映，其居住地持续七八年电压偏低，多次向供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。该地区自身线径小，近年来随着经济快速发展，用电负荷持续增长，导致出现低电压的情况。已要求供电公司进行升级改造，供电公司计划于6月底前对变压器进行增容改造。 |
| 141 | 四川省成都市云溪水电有限责任公司供电 | 用户反映，其居住地持续七八年电压偏低，多次向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。该地区由地方供电公司供电，因该公司缺乏资金，电力线路已多年未改造，严重老化，存在电压低的情况。经协调督办，供电公司计划新增变压器，解决低电压问题。 |
| 142 | 四川省德阳市广汉市供电公司 | 用户反映，其自2012年申请一户一表至今已达4次，供电公司以申请材料丢失、95598供电服务热线以政府部门审批拨款为由一直未安装，恳请尽快安装一户一表。 | 经调查，反映事项部分属实。用户提交的申请资料未丢失；但由于户表改造涉及地方政府出资，供电公司已按程序报送了改造方案和资金需求，待当地政府批准后实施。 |
| 143 | 四川省德阳市旌阳区供电公司 | 用户反映，供电公司让其用掌上川电APP交电费，但APP存在账号安全隐患，无法对银行卡进行解绑和删除，向供电公司及95598供电服务热线反映均推脱不受理。 | 经调查，反映事项属实。用户用掌上川电APP银联支付后银联设置了支付记忆功能，故绑定后无法解绑银行卡。掌上川电APP系银联负责设计和维护，不属于供电公司管辖范围，已将该情况向银联方面反映。 |
| 144 | 四川省甘孜藏族自治州康定市供电公司 | 用户反映，其居住地自4月25日停电一直未恢复，联系95598供电服务热线和供电公司先是反馈故障维修，再次联系供电公司回复是计划停电，但并没有收到停电通知，请求尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。因线路故障导致停电。在用户咨询沟通过程中工作人员口误说成计划停电，引起用户投诉。已要求供电公司向用户解释说明，并致歉。 |
| 145 | 四川省广元市青川县供电公司 | 用户反映，其居住地持续半年电压偏低，导致电器无法使用，向95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。经现场检测发现电压低是由于用户室内线线径小、老化造成的。已指导用户更换室内线路，问题已解决。用户表示满意。 |
| 146 | 四川省乐山市犍为县供电公司 | 用户反映，其茶厂电压低影响生产，多次向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。该地区供电半径过大、线径小、负荷重，导致电压偏低。已要求供电公司进行升级改造。供电公司计划新增一台100kva变压器，重新转移分配负荷，预计5月3日前完工。 |
| 147 | 四川省泸州市古蔺县供电公司 | 用户反映，其居住地持续六七年电压偏低，多次向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。该地区供电设施基础薄弱，随着经济发展，负荷增加，导致出现低电压问题。经协调督办，供电公司计划近期对该台区升级改造。 |
| 148 | 四川省泸州市古蔺县供电公司 | 用户反映，其居住村自2010年开始电压不稳，多次向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。该地区属贫困山区，供电设施基础薄弱，供电线径小、半径长，随着生活水平的提高，负荷增加，导致低电压。已要求供电公司进行升级改造。供电公司计划近期对该地区进行线路改造增设变压器。 |
| 149 | 四川省泸州市江阳区供电公司 | 用户反映，其3月份申请安装电表，供电公司推脱安装用户较多一直未安装。 | 经调查，反映事项属实。因供电公司对智能电表安装进度安排不合理，导致用户的业扩业务超时限。经协调督办，供电公司已于5月4日为用户完成装表接电。 |
| 150 | 四川省泸州市泸县供电公司 | 用户反映，2015年供电公司在未经其同意的情况下，把三项电的电线安装在其家墙上，存在安全隐患，供电公司承诺拆除但至今未落实。 | 经调查，反映事项属实。经现场检测，接户线安装符合相关规定，由于运行年限长虽然破损，但属于一般缺陷，并不影响线路安全运行和用户用电安全。经协调督办，供电公司已对线路进行穿管敷设，消除了安全隐患。 |
| 151 | 四川省眉山市仁寿县供电公司 | 用户反映，供电公司擅自在其家墙上打孔接线，要求拆除拉线，向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。供电公司在抢修施工中受地形限制在用户墙上安装了一根拉线，但是在经当地社区工作人员协调同意后安装的。经协调督办，供电公司已与用户协商一致，将电缆入地后拆除拉线。 |
| 152 | 四川省绵阳市三台县供电公司 | 用户反映，其更换新电表时，供电公司反馈旧电卡里的钱无法转移到新电卡中，拨打供电公司服务热线无法打通。 | 经调查，反映事项属实。用户换表后因旧表余额等信息正在业务流程处理过程中，信息还未生成，故暂时无法为用户结转旧表余额。热线无法打通是由于占线。经协调督办，供电公司已将用户旧卡电费余额结转。 |
| 153 | 四川省南充市阆中市供电公司 | 用户反映，其钢厂电压低，导致无法正常生产。 | 经调查，反映事项属实。因当地经济增长较快，导致负荷增长迅速，造成高峰时段出现低电压。已要求供电公司进行升级改造。供电公司计划于6月中旬更换一台1000kva变压器，解决低电压的问题。 |
| 154 | 四川省南充市阆中市供电公司 | 用户反映，供电公司将变压器安装在距其居住村3000米的地方，并且安装的是两相电，导致电器无法正常使用。 | 经调查，反映事项属实。由于该村采用单相辐射布线供电，电压质量不能保证，用户使用大功率电器时电压偏低。已要求供电公司进行农网改造施工，预计5月底完成。 |
| 155 | 四川省资阳市安岳县供电公司 | 用户反映，其居住村持续多年电压偏低，导致生活困扰。 | 经调查，反映事项属实。由于该村负荷重，供电半径长，导致电压低。已要求供电公司进行升级改造。供电公司计划于6月30日前新增一台变压器，缓解低电压问题，并将该村列入2018年农网改造储备项目。 |
| 156 | 四川省自贡市沿滩区供电公司 | 用户反映，其居住地自2015年开始电压低，导致家用电器无法使用，多次向95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。该地区配变容量小，负荷重，的确存在电压低的情况。已要求供电公司进行升级改造。供电公司已将该地区纳入2018年农网升级改造项目，待项目资金下达后立即改造。 |
| 157 | 云南省德宏傣族景颇族自治州瑞丽市供电公司 | 用户反映，其为合表用户，2月份及3月份抄表员计算的电费比其自行计算的电费多4000多元，向95598供电服务热线及供电公司反映未解决，请求解决电费异常问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户电能表不属供电公司产权且多年未校验，线路凌乱，安装工艺不规范存在着跑漏电现象。已建议用户尽快将产权内的凌乱线路和安装不规范的地方进行整改，校验分表，向供电公司提出资产移交申请。 |
| 158 | 云南省电力公司 | 群众举报，云南省电力公司未公开国家出台的一系列电力改革配套文件，并且未及时更新修改后的电力法。 | 经调查，反映事项部分属实。在2016年供电监管专项工作中，已发现云南省电力公司信息发布方面存在的不足，并责令其整改。目前，整改工作正在进行。 |
| 159 | 云南省红河哈尼族彝族自治州金平苗族瑶族傣族自治县供电公司 | 用户反映，其居住地频繁停电，多次向95598供电服务热线及供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在片区网架建设时间较长，建设标准较低，且线路途经河谷，穿越橡胶、香蕉等经济作物区域，遇到极端天气易发生故障造成停电。经协调督办，供电公司已将用户转接至另外一条线路供电，缩短供电半径，提高了供电可靠性。 |
| 160 | 云南省昆明市晋宁区供电公司 | 用户反映，其为建材企业，所在工业园区本月故障停电6次，影响生产，联系供电公司未彻底维修好，希望以后停电提前通知，并解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。已责令供电公司整改，要求其加强配电线路的巡视维护工作，并对特殊区段开展差异化运维管理。 |
| 161 | 云南省农垦电力有限责任公司 | 用户反映，其居住地频繁停电，造成生活困扰，恳求尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在片区供电线路过长且需穿越胶林，受天气影响较大，遇到极端天气易跳闸停电。已要求供电公司加大线路改造和维护力度，尽量避免频繁停电。 |
| 162 | 云南省昭通市镇雄县供电公司 | 用户反映，其在未收到欠费通知的情况下，被中止供电。供电公司反馈15日为交费的期限，95598供电服务热线告知20日为交费期限。 | 经调查，反映事项部分属实。供电公司停电前已短信告知用户，但供电公司在停电催费上未严格执行相关制度。已责令供电公司整改，提高服务意识，严格执行停电催费相关制度，并对相关责任人员进行考核，得到了用户谅解。 |