**附件：2018年12月12398热线典型投诉举报事项具体处理情况**

| **序号** | **被投诉**  **单位** | **反映事项** | **处理措施及结果** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | | 国网天津市电力公司城西供电分公司 | 天津市红桥区群众反映，当地供电企业未经用户同意私自为其更换电表，换表后只贴了两张换表通知，联系95598供电服务热线，没有得到满意的解答，用户要求对强行更换电表问题做出合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。供电企业根据当地政府有关文件要求进行换表工作，换表前一周张贴了换表通知，但换表时未当面经过该用户确认，引发投诉。已要求供电企业严格规范工作标准，加强与用户的沟通交流。 |
| 2 | | 国网冀北电力有限公司唐山供电公司 | 唐山市路北区群众反映，12月14日收到供电企业员工向其催交电费的通知，用户自行查询显示有248.14元的余额，且之前11月份也发生过此问题，联系当地供电企业被告知欠费，联系95598供电服务热线被告知不欠费，恳请尽快解决未欠费但经常被催交的问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户未及时缴纳2018年9月电费，催费人员多次张贴欠费通知单但未联系到该用户，自行为用户垫付了电费，造成该用户无法再通过电子渠道缴纳该笔电费。用户已于12月20日将欠费交付供电企业。供电企业对违规垫付电费的催费人员进行了经济考核。回访用户对处理结果表示认可。 |
| 3 | | 内蒙古电力(集团)有限公司呼和浩特供电局 | 呼和浩特市回民区群众反映，供电企业把自家和邻居家的电表接错，联系当地供电企业未处理。后于11月5日因欠费被供电企业停电，用户表示是邻居家欠费，并非自家欠费，联系95598供电服务热线反映未回复，恳请尽快解决此问题并尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。开发商在新建房屋时将用户与其邻居家电表接反，供电企业工作人员经过普查发现该问题，但施工队未及时对问题进行纠正，导致新表仍存在接反的问题。已督促供电企业重新为该用户接线，并对电费进行处理。经回访，用户表示认可。 |
| 4 | | 国网内蒙古东部电力有限公司赤峰供电公司 | 赤峰市喀喇沁旗群众反映，其2018年1月份安装光伏发电，1月14日并网成功，合同写明3个月结算一次电费，但2018年4月开始电费一直未结算，联系当地供电企业称10月中旬结算，但一直未结算，期盼尽快结算电费。 | 经调查，反映事项部分属实。用户补贴由国家统一发放，但需供电企业帮助用户代开发票。8月份补贴下发到供电企业时正值税务系统更换，无法开具发票，导致此费用未及时结清。后又因税务部门责任再次延误了给用户结清费用的时间。现已督促供电企业将具体情况向用户解释说明，并积极与税务部门沟通协商，目前税务部门已解决发票问题，供电企业也已 将该用户4至5月份光伏发电补贴和6至10月份的上网电费结清。回访用户表示满意。 |
| 5 | | 国网辽宁省电力有限公司阜新供电公司 | 通辽市科尔沁左翼后旗群众反映，其居住地电压低持续3年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映一直未解决，恳请尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地属内蒙古、辽宁交界处，非蒙东电力用户，因此转由辽宁电力有限公司调查处理。后经当地供电企业会同用户一起对当地3家居民进行了实地测量，电压均符合国家标准，不存在低电压问题。后经进一步调查发现该地在夏季灌溉期间用户集中使用水泵，负荷过大，导致低电压问题。已要求供电企业引导用户在集中灌溉期间采取错峰灌溉，避免引起低电压问题，并提出合理化增容方案，用户对此次测量和问题解答表示认可。 |
| 6 | | 国网辽宁省电力有限公司阜新供电公司 | 阜新市阜新蒙古族自治县群众反映，用户居住地近7、8年一直电压低，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映，告知已经上报申请变压器，但至今问题未得到解决，期盼尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。该用户所在地位于线路末端，且线径过细，导致长时间处于低电压状态。已责令供电企业尽快整改，供电企业已将该用户所在台区列入2019年农网改造工程计划，预计2019年8月底该地区全部改造完毕，届时问题将会彻底解决。已督促供电企业将具体情况向用户解释说明，并制定详细计划、确保物料齐全后第一时间进行施工，用户表示满意。 |
| 7 | | 国网辽宁省电力有限公司葫芦岛市供电公司 | 葫芦岛市绥中县群众反映，其居住地停电持续4、5个小时，联系95598供电服务热线报修告知不知停电原因及恢复供电时间，希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。此次停电是因为给用户供电的线路发生故障，当地供电企业立即组织人员进行线路特巡，由于线路长，分支多，导致排查故障较慢。在停电总时长3小时14分后恢复供电。已督促供电企业将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 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，其经营的养殖场于5月12日安装的光伏发电，5月30日完成并网，合同规定为季度结算，但至今未结算电费，联系当地供电企业一直未解决，期盼尽快结算电费结算问题。 | 经调查，反映事项部分属实。该用户于5月30日并网发电，但由于供电企业正在开发一套光伏补助网络自助办理系统，系统准备上线期间，暂停了办理光伏补助相关事宜。已督促供电企业将具体情况向用户解释说明，并及时跟踪该用户的补助办理进度，为其提供更高效的服务体验。经回访，用户表示满意。 |
| 9 | | 国网辽宁省电力有限公司营口供电公司 | 营口市盖州市群众反映，其居住地电压低已持续2年时间，该地2018年10月份开始进行村内农网改造，变压器图纸已设计完成，但一直未安装，联系当地供电企业和95598供电服务热线告知会尽快安装，但一直未处理，恳请尽快安装新的变压器并解决低电压问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地是因距离变压器较远，导致出现低电压问题。该用户所在村的农网改造工程已经完成勘查设计以及物料提报等工作，但由于后续还涉及物料提供厂家招标、中标厂家生产物料等环节，故目前还无法确定改造工程实施的具体时间。已要求供电企业将具体情况向用户解释说明，待物料到齐后立即组织施工，用户表示满意。 |
| 10 | | 国网吉林省电力有限公司辽源市供电公司 | 辽源市东丰县群众反映，其9月12日申请报装峰谷电的电表，手续齐全，联系当地供电企业，被告知变压器容量不够，需要增容后才能安装；联系95598供电服务热线，告知会催促供电企业处理，但至今未安装，希望帮助尽快安装电表。 | 经调查，反映事项部分属实。用户于9月份申请容量为80kW三相动力的电采暖业务，但其所在台区变压器容量已满负荷运行，且所在地现为弃管小区，产权不是供电企业所有，供电企业无权改造、更换大容量变压器。已督促供电企业将具体情况向用户解释说明，并提出合理化解决方案，供电企业按《供电营业规则》有关规定建议用户采用高压供电，建议用户安装专变变压器。用户表示满意。 |
| 11 | | 国网吉林省电力有限公司通化市供电公司 | 通化市柳河县群众反映，10月25日7点停电，联系95598供电服务热线告知是计划性停电，用户称并未收到停电通知，现已恢复供电，但对计划停电未提前通知不认可，希望针对停电未提前通知给予合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地为配合当地市政建设，供电企业在2018年10月25日7点至17点实施计划性停电，并于2018年10月17日起（提前7天）每天都通过电视、微信等信息渠道发布停电通知。由于用户未关注以上信息发布渠道，导致未得知此次停电计划。已督促供电企业将具体情况向用户解释说明，并主动添加用户微信、使用户今后能及时收到有关通知，用户表示满意。 |
| 12 | | 国网黑龙江省电力有限公司哈尔滨市供电公司 | 哈尔滨市道外区群众反映，其居住地10月24日早10点左右因欠费停电，但停电未提前通知，当天中午12点左右交电费后，多次联系95598供电服务热线要求尽快恢复供电，但至今未恢复，希望尽快恢复供电并针对交费后超24小时未恢复供电做出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。2018年10月4日发现该用户欠费，10月24日对用户实施停电。因用户之前所留费控电话有变化但未做短信变更，故一直未收到供电企业提示其欠费的短信。另外用户缴费后复电超时。已责令当地供电企业建立长效机制、杜绝此类事件再次发生，并将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 13 | | 国网黑龙江省电力有限公司鹤岗供电公司 | 伊春市金山屯区群众反映，其居住地频繁停电，已持续半个月，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。9月至10月底用户所在地共停电10次，其中因设备故障导致停电2次，因恶劣天气导致瞬间跳闸引起停电7次，更换受损电器设备计划停电1次。已要求供电企业向用户做好沟通解释工作，并在今后工作中加强线路巡检，降低停电次数。经回访用户表示满意。 |
| 14 | | 国网陕西省电力公司西安供电公司 | 西安市长安区群众留言反映，其居住地频繁停电已持续1年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决，恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地区10月至12月期间共计停电3次，均为线路故障停电。同时，由于用户内部线路问题，导致用户家停电次数较多。已要求供电企业加强线路巡视、设备维护；并指导用户解决内部线路问题。经向用户解释说明，用户无异议。 |
| 15 | | 国网陕西省电力公司延安供电公司 | 延安市宝塔区群众留言反映，其居住地电压低已持续3、4年，联系当地供电企业告知需要上报，但至今未解决，联系95598供电服务热线反映也未得到解决，恳请尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。因用户接入点附近的线路老化严重，加之冬季用电负荷增大导致用户家中出现低电压情况。针对低电压问题供电企业制定了整改方案，并于2018年底将新线路将架设完毕，彻底解决低电压问题。供电企业已向用户解释说明，用户其表示理解并对处理结果表示满意。 |
| 16 | | 陕西省地方电力（集团）有限公司西安供电分公司 | 西安市高陵区群众反映，其居住地每日出现停电现象，少则2、3次，多则5、6次，已经严重影响到村民的正常生活。与驻村管理员及当地供电企业多次联系，至今无法解决问题。期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。由于用户所在村组属于煤改电试点地，用电负荷猛增，高峰期负荷过大导致保护器过流保护跳闸停电。已要求供电企业尽快整改，供电企业已对该用户所在村组的负荷进行统计，并于12月20日新架设一台变压器缓解停电问题。经向用户沟通解释，用户无异议。 |
| 17 | | 国网安徽省电力公司安庆供电公司 | 安庆市桐城市群众反映，11月中旬开始其居住地已经停电6、7次，联系当地供电企业告知是故障停电，并建议联系95598供电服务热线，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近2个月共停电3次，其中2次为线路开关故障跳闸导致停电，1次为专变故障导致停电。已要求供电企业加强公司运维管理、提升窗口服务水平、做好优质服务工作并做好客户沟通工作，争取客户理解。 |
| 18 | | 国网安徽省电力公司蚌埠供电公司 | 蚌埠市蚌山区群众反映，其居住地从6月份开始频繁停电，联系当地供电企业与95598供电服务热线反映未得到解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地2018年下半年共停电4次，均为线路故障导致的停电。  已责令供电企业加强设备巡视，保障设备安全正常运行；加强客户资产隐患排查力度，及时下达隐患整改通知，督促其整改。 |
| 19 | | 国网安徽省电力公司亳州供电公司 | 亳州市涡阳县群众反映，其居住地于12月6日晚当地供电企业维修完线路后，物业未给其恢复供电。另外供电企业把电表箱和配电室的钥匙交给物业管理，导致物业未给其恢复供电，联系当地供电企业告知钥匙交给物业是方便物业维护，联系95598供电服务热线反映未解决，用户要求钥匙交由供电所全权负责管理。 | 经调查，反映情况属实。12月6日晚用户所在小区发生故障停电，并于当天经供电企业工作人员抢修复电。但由于电表箱和配电室钥匙现由物业管理，物业以此为由要求用户缴纳物业费，并声称可以随时将用户家的电停用。用户对此产生误解，误会是供电企业把电表箱和配电室的钥匙交给物业管理，实际情况为钥匙是物业在2017年小区移交时擅自留下的。目前当地供电企业已联系物业收集小区配电板钥匙，并将该情况告知用户，用户表示满意。 |
| 20 | | 国网安徽省电力公司合肥供电公司 | 合肥市包河区群众反映，其为安徽某电力发展有限公司的员工，公司办理承装（修、试）许可证资质时，使用假章，使用的是安徽国盟电力建设有限公司的印章，工程师都不是此公司的正式员工，工程师证件都是公司通过中介办理的，建议发送相关实证，用户拒绝提供，希望尽快处理此问题。 | 经调查，反映事项部分属实。安徽某电力发展有限公司于2017年11月提出申请承装四级、承修四级、承试四级许可，在首次审核时即对该公司的技术和经济管理人员真实性提出了质疑，并要求其提供相关的补充证明材料。2018年1月，在对其所补充的材料进行再次审核时，已发现该公司所提供的安徽国盟电力建设有限公司的人员离职证明为虚假材料。根据《承装（修、试）电力设施许可证管理办法》第三十八条，已于2018年1月5日向该企业告知一年内不予受理其申请，截止目前，仍未受理该企业的许可申请业务。 |
| 21 | | 国网安徽省电力公司淮南供电公司 | 淮南市凤台县群众反映，其居住地电压低，已持续2年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未得到解决，恳请尽快解决低电压问题。 | 经调查，放映事项属实。用户所在村因低压线路线径小，且供电距离过长，导致出现低电压问题。当地供电企业正在积极协调，但因2018年度工程计划及资金已无法更动，预计2019年完成整改，届时将彻底解决低电压问题。用户表示满意。 |
| 22 | | 国网湖北省电力公司黄冈供电公司 | 黄冈市麻城市群众反映，其所在地频繁停电持续,4个月，联系当地供电企业告知是超负荷导致停电，但未解决；联系95598供电服务热线反映一直未处理，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近4个月频繁停电主要由于当地石材产业园快速发展，负荷增长迅猛，导致用户所在供电线路上的变电站主变严重过载，造成线路频繁停限电，无法满足用户正常用电的需求。已要求供电企业整改，供电企业已新增一台4万的移动变压器，暂时缓解当前供电能力严重不足的问题。另外，计划在2019年9月底之前对该线路进行增容，彻底解决该处供电能力不足的问题。 |
| 23 | | 国网湖北省电力公司黄石供电公司 | 黄石市大冶市群众反映，其于2017年12月备案光伏发电，2018年2月安装完成，并网时间为2月28日，电费至今未结算，联系当地供电企业称半年结算一次，但一直未下发，期盼尽快结算电费。 | 经调查，反映事项属实。用户的光伏发电已于2018年2月26日在供电企业营销信息系统完成的报装流程。但因供电企业工作人员业务不熟悉，在设置计量点流程时出现错误，导致用户建档至今现场表计电量已到9570KWH，无法通过采集系统远程抄表。且表计安装完毕后，用户所在的台区管理员也一直未到现场抄表，在每月提交光伏客户发电量清单时均按“0”度上报，致使该用户电量长期未结算。已责令供电企业立即整改，并于年底前结清了用户的电费。供电企业已对相关责任人进行了考核处罚。用户表示理解。 |
| 24 | | 国网湖北省电力公司咸宁供电公司 | 咸宁市通山县群众反映，其2018年5月光伏发电并网成功，上网电费应按季度下发，但至今未发，联系当地供电企业未得到解决，恳请尽快下发上网电费。 | 经调查，反映事项属实。该用户于2018年6月1日并网，上网电费和发电补贴应为每季度结算一次。后因国家光伏补贴政策调整，且国家认可的可获得补贴的规模管理范围名单尚未下发，供电企业无法得知该用户是否在国家认可的发电补贴范围内，故未发放上网电费和发电补贴。目前供电企业已将光伏发电用户的上网电费发放完毕，待国家认可的规模管理范围名单下发后，再对在名单范围内的用户进行发电补贴计算及发放。经沟通解释，用户表示理解。 |
| 25 | | 国网江西省电力公司景德镇供电分公司 | 景德镇市珠山区群众反映，近期其居住地停电后联系95598供电服务热线告知是欠费停电，用户称未收到欠费通知，希望尽快解决未发送欠费通知就停电的问题。 | 经调查，反映事项属实。该用户属于充值购电用户，近期因账户余额用尽后系统自动断电。由于工作人员未及时更新系统内预留的联系电话，导致短信通知失败，确实存在欠费停电前未有效通知用户的行为。已督促供电企业对系统内预留电话号码进行了更新，并对相关责任人进行了绩效考核。经向用户沟通解释取得了谅解。 |
| 26 | | 国网江西省电力公司南昌供电分公司 | 南昌市东湖区群众反映，其居住地1个月内已停电10余次，联系当地供电企业未得到解决，恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近2个月内实际停电7次，其中高压线路故障1次，低压线路故障5次，计划停电1次。已要求供电企业进行线路隐患排查整改，目前停电问题已解决。要求供电企业加强配电线路运维管理，对于用户产权线路及设备，督促用户加强维护，定期巡视，并协助用户处理消缺。 |
| 27 | | 国网江西省电力公司宜春供电分公司 | 宜春市樟树市群众反映，当地频繁停电持续1年多，联系当地供电企业反映未得到解决，期盼解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地区近4个月共停电9次，其中高压电网故障停限电3次，低压线路故障停限电6次。已要求供电企业对该台区的线路、设备进行检修消缺，提高供电质量。目前问题已经解决，用户表示认可。 |
| 28 | | 国网重庆市电力公司渝北区供电分公司 | 重庆渝北区群众反映，其居住地近1年内停电频繁，至少已出现5次停电，且近期的一次停电事先未进行通知，希望解决频繁停电问题，并针对停电未通知给予合理解释且赔偿其损失并。 | 经调查，反映事项部分属实。用户反映频繁停电情况属实，但关于近期的一次停电未经事先通知不属实。已要求供电企业加强运行维护，提高供电质量，减少停电次数。关于用户要求的赔偿问题已建议其通过合同关系申请仲裁或者司法途径解决。 |
| 29 | | 山西省地方电力有限公司乡宁分公司 | 临汾市乡宁县群众反映，其居住地电压低持续,1个多月，联系当地供电企业和96598供电服务热线反映未得到解决，恳请尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地区为台区末端，用电高峰期时电压偏低。该地区已列入农网改造计划，此次网改该地区将新增一台变压器，因变压器还未到货，预计仍需一个月方可完工。待农网改造完工后将彻底解决低电压问题。 |
| 30 | | 国网山东省电力公司济宁供电公司 | 济宁市泗水县群众反映，其居住地已停电2天，联系当地供电企业告知正在检修，联系95598供电服务热线反映未得到解决，恳请尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地供电线路突发性速断跳闸，重合不成功，导致停电。当地供电企业工作人员立刻检修于第二日下午恢复供电。已督促供电企业向用户进行沟通解释，用户表示认可。 |
| 31 | | 国网甘肃省电力公司陇南供电公司 | 陇南市礼县群众反映，其居住地电压低持续2年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未得到解决，期盼尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地由于供电线路老化、供电半径长、线径细导致用户家电压低于正常范围。已要求供电企业整改，供电企业已采取临时增容等措施，目前用户家电压已恢复正常。 |
| 32 | | 国网甘肃省电力公司武威供电公司 | 武威市凉州区群众反映，9月份供电企业给用户开通智能缴费，没有提前公示，也未经本人签字，是由供电企业的员工代签的，联系95598供电服务热线反映未得到解决，要求取消供电企业代开的智能缴费，按照正常手续由用户自行开通。 | 经调查，反映事项部分属实。用户之前去供电所咨询并申请开通智能缴费，但咨询后并未办理相关手续，后供电企业工作人员自行为其办理了开通手续。已要求供电企业取消代开通的智能缴费，由用户自行签字重新办理手续，并向用户致歉，用户表示认可。 |
| 33 | | 国网江苏省电力公司宿迁供电公司 | 宿迁市沭阳县群众反映，其居住的小区自2018年2月份开始接通正式电，但不能正常使用，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映一直未处理，期盼尽快解决用电问题。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电企业尽快解决问题，当地供电企业自10月开始多次上门至用户家，经测量可正常用电，但小区部分用户仍存在电压不稳的情况，工作人员已切割该小区线路以此来排查问题。用户对目前的处理表示认可。 |
| 34 | | 国网福建省电力公司三明供电公司 | 三明市明溪县群众反映，其居住地从8月份开始频繁停电，联系95598供电服务热线反映但一直未解决，恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户供电方式为专变专用支线供电，8月至10月共遭遇6次停电，其中，计划停电1次，雷击引发专用线路故障停电3次，雷击引发专变用户故障停电1次，外力破坏引发故障停电1次。已要求供电企业采取相对应的措施提高该专变用户供电可靠性。 |
| 35 | | 国网福建省电力公司漳州供电公司 | 漳州市龙海市群众反映，其于2018年3月安装光伏发电，3月1日并网，8月之后的电费至今未结算，联系当地供电企业未得到解决，恳请尽快结算电费。 | 经调查，反映事项属实。由于供电企业财务系统故障导致无法按时结算光伏发电电费，且供电企业没有主动告知用户。已要求供电企业加强财务结算系统管理，积极与用户沟通解释，取得谅解。 |
| 36 | | 国网河南省电力公司洛阳供电公司 | 洛阳市汝阳县群众反映，其居住地于2018年6月及10月出现2次电压过高现象，导致家电损坏，希望尽快解决电压超出正常范围的问题。 | 经调查，反映事项属实。用户居住地2018年6月未出现电压过高现象。10月23日因低压配电盘零线老化造成配电盘零线烧断，出现电压升高现象，导致用户家电损坏。已要求供电企业对其责任范围内的家电损坏做出处理。供电企业工作人员已将用户损坏的家用电器交由保险公司维修人员，并承担了其责任范围内导致的电器损坏的维修处理。 |
| 37 | | 国网河南省电力公司漯河供电公司 | 漯河市召陵区群众反映，其居住小区频繁停电已持续1、2年时间，联系95598供电服务热线反映，每次都称故障导致，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近1年实际共3次停电，其中1次低压故障导致，2次由于第三方产权设备故障导致。已要求供电企业根据停电原因采取相应整改措施，供电企业已采取措施提高供电可靠性并督促第三方进行配电设施整改，下一步将尽快促成第三方涉电资产向供电企业的移交。 |
| 38 | | 国网河南省电力公司信阳供电公司 | 信阳市新县群众反映，其居住地频繁停电，已持续2年，联系当地供电企业及95598供电服务热线一直未解决，恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近期实际共3次停电，其中2次低压故障因导致，1次配网改造施工停电。为提高用户所在线路供电可靠性，近2年内该条线路正逐步进行配网改造，需要停电施工，已督促供电企业做好用户的沟通解释工作，用户表示认可。 |
| 39 | | 国网河南省电力公司周口供电公司 | 周口市川汇区群众反映，近期用户被告知本户电表在2014年至2017年间存在窃电行为，将电表拆走致使家中停电至今。已向供电所证明本人于2018年3月购买的此房，对于前房主的窃电行为并不知情，但当地供电企业不愿报警处理，依然要求现户主缴纳罚款且不缴纳罚款不给送电。恳请尽快解决此问题，恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。该用户表计在2014年至2017年期间有打开记录，但现用户确实是于2018年4月11日才购买的此处房产，在本次供电企业配合多部门进行的普查中被检查出来表计开盖记录，对于本次私自开盖处以8000元罚款。关于2014年至2017年的问题已移交公安处理。用户表示满意。 |
| 40 | | 国网湖南省电力公司长沙供电公司 | 长沙市天心区群众反映，当地供电企业不予出具其申请的10千伏变压器的供电方案，希望供电企业出具相关设计方案。 | 经调查，反映事项属实。已现场督办供电企业予以纠正，供电企业为用户上门服务，及时解决报装问题，后续进展将继续跟踪。 |
| 41 | | 国网湖南省电力公司常德供电公司 | 常德市桃源县群众群众反映，其居住地电压低已持续5、6年，向供电企业反映让其安装稳压器，向95598供电服务热线反映告知会尽快更换变压器进行增容，后又告知在2019年更换变压器。期盼尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户反映低电压问题主要是出现在用电高峰时期，用户所在供电线路原为地方供电企业管理，电网基础薄弱，已责令供电企业尽快整改，供电企业已将该地纳入改造计划。 |
| 42 | | 国网湖南省电力公司岳阳供电公司 | 岳阳市临湘市群众留言反映，其居住地电压低持续5、6年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映一直未解决，恳请尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。由于电网结构薄弱，供电半径较长，用电高峰存在低电压问题。已要求供电企业尽快整改，供电企业已将该地已列入2019年春节保电项目。 |
| 43 | | 国网四川省电力公司阿坝供电公司 | 阿坝藏族羌族自治州理县群众留言反映，其居住地频繁停电已持续3、4个月，联系95598供电服务热线未接通，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。8月以来该地区共停电4次，1次计划性停电和3次自然灾害引起电网故障导致的停电，对用户生活造成影响。已要求供电企业加强线路巡查，及时排除线路隐患，提高供电可靠性。 |
| 44 | | 国网四川省电力公司德阳供电公司 | 德阳市广汉市群众反映，其居住地频繁停电已持续3个月，且每次停电都会持续1、2天，联系95598供电服务热线未得解决，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2018年7月至10月期间共计停电9次，影响到用户日常生活。已责令供电企业加强对线路、设备的巡检等工作，对发现的问题及时提出整改措施，以保障用户设备的安全稳定运行。 |
| 45 | | 四川省乐山电力股份有限公司 | 乐山市峨眉山市群众反映，其于2017年12月27日申请变更户名，手续齐全，多次联系 当地供电企业，被告知用户名不重要不需要更改，希望尽快解决变更户名问题。 | 经调查，反映事项属实。用户曾前后几次前往供电企业营业窗口办理变更户名业务，但因工作人员缺乏沟通技巧，未能一次性告知，导致用户未能成功办理业务。现已为用户完成户名更改，已要求供电企业加大对工作人员的培训教育，不断提高服务水平和专业技能。 |
| 46 | | 四川省乐山电力股份有限公司 | 乐山市犍为县群众反映，其居住地近2年一直电压低，联系当地供电企业告知需村委会申请，用户称村里其他组都已经进行整改，只有用户这里未整改，村委会领导一直联系不上，恳请尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地因线路老化、线径小，导致该地区存在低电压问题。已要求供电企业整改，供电企业已将该地区列为低电压治理项目，将于2019年9月前完成前期治理，并将其纳入电网改造储备项目。 |
| 47 | | 国网四川省电力公司泸州供电公司 | 泸州市江阳区群众反映，其希望查询每天的用电详情，联系95598供电服务热线告知查询不到，联系供电企业打印用电详单，供电所告知无法打印，希望提供每天的用电情况。 | 经调查，反映事项属实。目前掌上电力APP暂时无法查询用电详单及每天每时的峰谷用电量情况，供电营业厅打印的电费发票也无法体现历史每天的时段用电详情。供电公司工作人员已向用户详细解释沟通，客户表示理解。供电企业将积极收集用户对掌上电力APP及电费发票的各类意见或建议，并向国网公司进行集中汇报反映。 |
| 48 | | 四川省能源投资集团有限责任公司 | 绵阳市三台县群众反映，其居住地电压低，持续2、3年时间，恳请解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地随着经济增长，居民生活水平提高，用电量增长迅猛，该地区在高峰时段存在低电压情况。已要求该企业制定改造方案，并组织材料对该地区进行施工改造，以满足居民的用电需求。 |
| 49 | | 国网四川省电力公司南充供电公司 | 南充市营山县群众反映，其居住的村里变压器容量小，导致电压低，已持续1、2年，向当地供电企业反映，答应增加变压器，但至今未解决，恳请尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地居民生产生活水平提高，导致该地负荷增长迅速，外加线径细，导致在用电高峰时段存在末端低电压情况。已责令供电企业整改，供电企业对该台区采取用电负荷重新分配搭接、更换导线截面等办法提高末端电能质量，满足用户用电需求。 |
| 50 | | 南方电网广东电网有限责任公司韶关供电局 | 韶关市乐昌市群众反映，其于2018年8月向供电企业申请报装380V用电，手续齐全，但当地供电企业一直未安装电表，联系95598供电服务热线反映未得到解决，恳请尽快安装电表。 | 经调查，反映事项部分属实。用户因电压低问题向供电企业反映，供电企业已组织现场勘查和制定方案，并积极争取工程项目以解决用户诉求。但在工程项目实施过程中，施工单位因资金和材料问题导致项目进度缓慢，供电企业也未就相关情况直接与用户沟通造成误解。已督促供电企业组织工程单位进场施工，并将加强客户沟通和项目管控。 |
| 51 | | 广西水利电业集团靖西县水利电业有限公司 | 百色市靖西市群众反映，其居住地频繁停电已持续1个月，联系当地供电企业及966022供电服务热线反映未得到解决，希望帮助尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地近1个月因故障原因停电2次，另外用户所在小区，因物业管理原因，内部经常发生故障停电。已督促供电企业加快线路改造进度、提升供电可靠性，并联系用户进行解释。同时，请供电企业做好小区用电安全检查工作，对存在的安全隐患及时告知并督促用户采取有效措施进行治理。 |
| 52 | | 南方电网海南电网有限责任公司澄迈供电局 | 澄迈县群众反映，当地频繁停电，已持续4年时间，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未得到解决。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在线路因供电线路长、老化、树障较多、地处雷区以及相关变电站改造原因导致故障停电及计划停电次数多。已要求供电企业采取加强清障工作、完善线路防雷接地系统、增设线路开关、加大线路巡视及设备管理工作等措施提高供电可靠性，并向用户进行沟通解释。 |
| 53 | | 南方电网云南电网有限责任公司红河供电局 | 红河哈尼族彝族自治州金平苗族瑶族傣族自治州群众反映，其居住地频繁停电持续3年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映一直未解决，恳请尽快解决此问题并加强线路维护。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地供电线路穿越林区，树线矛盾突出，树障引起的故障停电次数较多，2018年1月至11月计划停电6次，线路故障停电11次。已责令供电企业制定了专项线路巡维措施，同时将发生故障较为频繁的线路纳入2019年技改项目，尽快进行改造，以改善当地频繁停电的问题，经积极与用户沟通，用户对处理结果表示基本认可。 |
| 54 | | 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，其居住地11月23日开始频繁停电，联系当地供电企业告知是领导让停的，恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实，2018年11月24日-12月1日，云南农垦电力有限责任公司对用户所在地进行停电改造，期间用户所在供电区转由东风电厂供电，因东风电厂供电能力不足，用户所在地拉闸限电6次，由于限电属于临时性停电，供电企业仅将停电情况通知了大用户，未对其他用户进行通知，对正常生活造成影响。已督促供电企业积极联系用户，对停电原因进行了解释并致歉，同时供电企业针对信息沟通不顺畅的问题完善了相关管理制度，用户对处理结果表示满意。 |
| 55 | | 南方电网贵州电网有限责任公司毕节供电局 | 毕节市织金县群众反映，其居住地电压低，持续1、2年时间，当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地线路老旧，供电半径长，确实存在低电压情况。当地供电企业已于2018年2月实施了农网升级改造，但因施工进度缓慢，引发用户投诉。已责令供电企业加大施工力度，预计在2019年1月底前竣工送电。经供电企业工作人员向用户沟通解释后，其表示理解。 |
| 56 | | 南方电网贵州电网有限责任公司贵阳供电局 | 贵阳市修文县群众邮件形式投诉，当地供电企业严重违法违规，公开指定属下三产公司承揽所辖区域内房地产项目的电力施工和电力维护，大搞电力垄断，限制公平竞争；对未按其要求落实电力施工和维护单位的项目，在项目的用电报装、设计审查、中间检查、竣工验收、装表接电等流程环节上恶意设置障碍和增加苛刻条件，故意拖延各流程环节时间节点，恳请依法调查处理此事。 | 经调查，反映事项部分属实。该用户为某电力施工企业工作人员。由于供电企业与房产开发公司在地方政府职能部门出台的《贵州省新建住宅区供配电设施建设维护管理办法》（贵州省人民政府令第177号）的理解和执行上存在较大争议，而地方相关职能部门又迟迟未出台相关规范性文件，导致双方矛盾加深。电力施工企业为加快办电流程进度，早日竣工结算，于是拨打12398热线寻求帮助。鉴于新建住宅区供配电设施建设属贵州地方性行政法规调整范围，能源局派出机构主要采取协商解决的方式，协调贵阳供电局与用户沟通解释，做好相关配合工作，确保群众早日用上电。 |