**附件：2019年2月12398热线典型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** | **处理措施及结果** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 国网天津市电力公司滨海供电分公司 | 天津市滨海新区群众反映，其近日到当地供电营业厅交电费，当时显示已交纳成功，但将电卡插在电表上时无法显示金额，联系当地供电企业告知需到营业厅再去办理，联系95598供电服务热线告知天津普遍存在这种问题。希望对出现的问题给予合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。因供电企业采集系统出现异常情况，导致用户买电后无法下发。供电企业接到用户的反映问题后已安排采集维护工作人员赴现场进行处理，经检查，在用户自行补卡后电表已显示正常。 已要求供电企业整改，供电企业已向用户解释说明,用户表示满意。 |
| 2 | 国网天津市电力公司城东供电分公司 | 天津市河北区群众反映，近期供电企业强制给其更换电表，现无法通过支付宝交费，只能到营业厅交费。联系95598供电服务热线，告知需要联系当地供电企业解决。希望针对强制更换电表给予合理解释并恳请尽快解决无法网上交费问题。 | 经调查，反映事项部分属实。前期供电企业在用户电表箱处张贴了《智能表预约换表公告》，并于近期更换了智能电表，换表后供电企业在电表箱上张贴了《智能表统一更换公告》，经供电企业沟通解释，用户对换表一事予以接受。另外由于换表后第一次购电需要将老表内电费信息更新至新表，故无法用支付宝交电费，必须到柜台办理，经处理，用户已经可以正常使用网上购电功能。用户表示满意。  |
| 3 | 内蒙古电力（集团）有限公司呼和浩特供电局 | 呼和浩特市新城区群众反映，其居住地从2016年开始电压低，联系当地供电企业告知2019年会更换变压器，联系95598供电服务热线反映告知会处理，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。用户所在地供电半径长，随着线路负荷逐年增加，且用户处于线路末端，存在电压不稳的情况。近期已为用户所在线路更换了变压器，目前用户所在地电压正常。已督促供电企业向用户做好了沟通解释工作，并告知了客户经理电话，方便后期及时联系工作人员处理家中电力故障，用户对处理结果表示认可。 |
| 4 | 内蒙古电力（集团）有限公司呼和浩特供电局 | 呼和浩特市新城区群众反映，其居住地频繁停电已持续2年，联系当地供电企业和95598供电服务热线一直未解决。期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地由于市政工程施工及过负荷等原因，存在频繁停电情况。已要求当地供电企业整改，供电企业对用户所在线路进行了网格化管理，加强了线路巡视，另外通过对该线路的整改，缓解了过负荷情况。供电企业已向用户沟通解释，用户表示满意。 |
| 5 | 内蒙古电力（集团）有限责任公司乌兰察布供电局 | 乌兰察布市察右前旗群众反映，其居住小区频繁停电已持续2、3个月，联系当地供电企业和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，反映事项部分属实。 用户所在地近4个月内停电4次。已责令供电企业整改，供电企业计划利用2019年农网改造工程，增设联络开关和分段开关，改善该段线路供电质量。经向用户沟通解释，用户表示满意。 |
| 6 | 国网辽宁省电力有限公司沈阳供电公司 | 沈阳市苏家屯区群众反映，12月电费忽然增高，之前每月电费在300元左右，故未交纳，且之前因电费高换过电表。用户称当地供电企业告知电表正常并建议联系95598供电服务热线。希望对电费异常做出合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。该用户要求校验电表。经计量检定机构检测，确定该用户电表无异常，电费增高的主要原因是年底时该用户用电量达到了第三阶梯电价标准所导致。已督促供电公司将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 7 | 国网吉林省电力有限公司长春供电公司 | 长春市经济开发区群众反映，其居住的小区内频繁停电，已持续7、8个月，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映均未解决。请帮助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年内共停电5次，供电企业原因停电4次，用户产权原因停电1次。已督促供电企业加强线路巡视、及时消缺，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。 |
| 8 | 国网黑龙江省电力有限公司绥化供电公司 | 绥化市安达市群众反映，2018年6月并网的光伏发电，补贴和上网电费均未下发，合同规定按季度下发，联系当地供电企业一直推脱未解决，期盼尽快发放补贴和上网电费。 | 经调查，反映事项部分属实。该用户的光伏发电项目于2018年5月30日并网验收，合同约定补贴及上网电费6个月一结算。目前供电企业正在结算补贴和上网电费，已于2月底将补贴和上网电费结算给用户。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。 |
| 9 | 国网黑龙江省电力有限公司绥化供电公司 | 绥化市北林区群众反映，其12月份电费异常，并于1月发现自家户号绑定的电表号是隔壁酒店的电表，联系95598供电服务热线反映未解决，请尽快解决电费异常问题。 | 经调查，反映事项属实。经过验表发现，该用户确实存在在供电企业计费系统中串户的问题。已要求供电企业将计费系统中串号双方信息修改正确，退补错收的电费，并将具体情况向用户解释说明。 |
| 10 | 国网陕西省电力公司西安供电公司 | 西安市莲湖区群众反映，其居住地2月1日凌晨4点30分停电，联系95598供电服务热线反映，告知正在查询停电原因，8点30分95598回复是故障停电，用户称停电是因供电企业未能及时修剪树木导致，希望对供电企业在年前未能及时修剪树木做出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。2月1日4点30分用户所在地供电线路与市行政道树木发生磨损引发断线故障停电。该故障需现场修剪树木后才能进行抢修，该树木属于市政管理，按照《西安市绿化条例》第三十条规定，供电企业无权进行修剪，经相关部门处理后，12点50分恢复供电。已要求供电企业加强线路巡检，发现问题后应及时和政府相关部门沟通解决，提高供电质量。 |
| 11 | 陕西省地方电力（集团）有限公司咸阳供电分公司 | 咸阳市彬县群众反映，其居住地频繁停电，已持续2、3个月，联系当地供电企业告知因用电量大导致频繁停电，联系96789供电服务热线未打通，请帮助尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近半年共计停电4次，均属于计划检修停电。停电7天前供电企业通过微信群、张贴公告等方式进行告知。已要求供电企业向用户解释说明。用户表示理解。 |
| 12 | 国网上海市电力公司市南供电公司 | 上海市闵行区群众反映，当地供电企业未经用户同意给其开通预付费，不清楚开通时间，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未得到解决。希望取消费控，恢复之前的付费模式并向用户致歉。 | 经调查，反映事项属实。因供电企业后台系统试点，在未经用户同意的情况下为其办理了预付费，已责令供电企业根据用户要求为其取消了费控，恢复用户之前的缴费方式，并向用户致歉。用户表示认可。 |
| 13 | 国网安徽省电力公司亳州供电公司 | 亳州市利辛县群众反映，其居住地自2012年起持续电压低，联系当地供电企业反映未解决，向95598供电服务热线反映后已安装一台变压器但未通电。希望帮助尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户反映的变压器已安装但未投运情况属实。已要求供电企业尽快将变压器投运，解决了用户低电压问题。用户表示满意。 |
| 14 | 国网安徽省电力公司亳州供电公司 | 亳州市蒙城县群众反映，其居住地1月29日晚上停电，联系95598供电服务热线告知正在抢修中，但长时间未恢复供电。希望告知停电原因并尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地遭受雪灾恶劣天气，导致部分线路电杆断裂，引起大面积停电。因雪天道路不畅通，大型吊车、抢修物资等无法及时到达现场，给抢修工作带来很大困难，导致抢修时间长、效率低。已责令供电企业做好相关沟通解释工作，用户表示理解。 |
| 15 | 国网安徽省电力公司淮北供电公司 | 淮北市濉溪县群众反映，其居住地1月30日12点停电至今未解决，联系95598供电服务热线反映告知会尽快解决，但长时间未解决。请尽快恢复供电并给出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。经核实，用户所在地1月30日遭受雪灾，造成线路故障跳闸，用户停电。由于抢修环境差，造成线路恢复送电时间过长。已责令供电企业向用户解释说明停电原因。用户表示理解。 |
| 16 | 国网安徽省电力公司芜湖供电公司 | 芜湖市镜湖区群众反映，其为盲人，2018年8月未收到任何通知，电费收缴模式从后付费变更为预付费，另外 2018年12月份，短信息服务提醒业务变更为微信公众号业务，对用户查询带来不便，联系95598供电服务热线反映未得到及时处理，希望恢复短息提醒业务及后付费模式。 | 经调查，反映事项属实。付费模式问题已于前期反映后解决，但因省公司短信平台不再发送此类短信，恢复短信提醒的诉求无法解决。供电企业已开始推动针对此类弱势群体和其它有此需求的用户在系统内提供短信定制化服务。 |
| 17 | 国网湖北省电力公司黄冈供电公司 | 黄冈市罗田县群众反映，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。期盼低电压问题得到尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地供电半径长，已于1月底进行了线路改造，改造后电压正常。2月春节期间大批外出工作人员返乡，用电负荷突增，高峰时段仍存在低电压问题。已要求供电企业整改，目前供电公司已将该地区改造项目申报并进入第一批项目储备，计划于2019年11月前全部完成。 |
| 18 | 国网湖北省电力公司黄冈供电公司 | 黄冈市浠水县群众反映，其居住地频繁停电持续5年，线路老化，联系当地供电企业未得到解决。另外2月4日21点15分停电，联系95598供电服务热线报修，长时间未恢复。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区近2个月停电3次，主要由施工损坏、电力设备烧损引起。另经现场实测，该用户存在低电压问题，主要是由于台区线路老化所致。已要求供电企业尽快整改，供电企业已将该台区纳入2019年第一批储备项目，待投资计划下达后，立即进行实施改造。 |
| 19 | 国网湖北省电力公司武汉供电公司 | 武汉市洪山区群众反映，其居住小区近3个月频繁停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映，告知因冬天用电量比较高导致。期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地区近3个月共停电3次。3次停电均由于线路故障引起。已责令供电企业做好线路隐患排查工作，并向用户做好沟通解释工作。用户表示理解。 |
| 20 | 国网湖北省电力公司武汉供电公司 | 武汉市新洲区群众反映，其居住地电压低，已持续1年多，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映一直未解决。希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区部分线路未改造，包括用户在内的近20家居民处在未改造线路的末端，存在用电高峰期时低电压的现象。已责令供电企业采取措施处理。供电企业已对该区域电力线路进行了改造，并已新增50千伏安的变压器1台，解决了用户低电压问题。 |
| 21 | 国网江西省电力公司赣州供电分公司 | 赣州市宁都县群众反映，其居住地供电线路已有7、8年未更换，线路老化，且电压低持续10多年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映，至今未得到解决，恳请尽快更换线路解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地因供电半径长等原因用电高峰期时存在低电压情况。已要求供电企业整改，供电企业已将该公变列入2019年低电压整治项目,预计2019年6月底前完成改造。改造完成后将大幅度提高该地点供电质量，解决低电压问题。 |
| 22 | 国网江西省电力公司赣州供电分公司 | 赣州市于都县群众反映，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。期盼尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区因配变容量小、户数多、供电半径长，导致用电高峰期用户出现低电压情况。已要求供电企业整改，供电企业已将该公变列入2019年低电压专项治理项目，目前已增加了一台变压器，完成了电杆及线路架设工作，改造后该地区供电质量有所提高。 |
| 23 | 国网江西省电力公司吉安供电分公司 | 吉安市泰和县群众反映，其居住地近3年一直电压低，联系当地供电企业及95598供电服务热线反映，告知会给解决，但一直无人处理，期盼尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区供电半径偏长，并且用户所在村正好处于线路最末端，导致出现低电压问题。已责令供电企业整改，供电企业已计划于3月对该台区进行改造，预计4月底前可完成改造施工。届时将彻底解决该地低电压问题。 |
| 24 | 国网江西省电力公司南昌供电分公司 | 南昌市进贤县群众反映，其经营宾馆所在地频繁停电已持续3、4个月，联系当地供电企业告知未查询到停电原因，联系95598供电服务热线反映一直未解决。希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近2个月内共计停电7次，主要原因是线路负荷过大导致设备线夹损坏造成。已要求供电企业整改。供电企业已将该线路部分负荷转移，并对该条线路进行了全面巡视整改。目前用户用电正常。 |
| 25 | 国网江西省电力公司上饶供电分公司 | 上饶市余干县群众反映，其经营店铺所在地一个月之内已停电3次，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映，告知是天气原因导致。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1个月内发生过3次停电,分别因车辆撞断低压杆、开关跳闸、低压连接线过负荷烧断导致。已督促供电企业将故障原因及处理情况向用户进行解释沟通，用户表示无异议。 |
| 26 | 国网重庆市电力公司潼南区供电分公司 | 重庆市潼南区群众反映，其居住村电压低，持续5、6年时间，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映一直未得到解决。期盼帮助尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区属于一期农网改造台区，改造标准低，外加村民春节集中返乡，家用电器大量使用导致用电高峰时段出现低电压问题。已要求供电企业整改，供电企业已经将变压器增容，并已另新增配变一台，目前高低压线路正在施工中，将于3月通过负荷切改彻底解决用户的低电压问题。 |
| 27 | 国网重庆市电力公司酉阳县供电分公司 | 重庆市酉阳土家族苗族自治县群众反映，其居住地近2年一直电压低，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映一直未解决。期盼尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地低电压主要是由于距离变压器较远且线径细引起。已要求供电企业进行了整改，共计新立电杆10基，架设低压线路400m，共改接包括该用户在内的9户居民。整改后，负荷高峰期用户处电压值实测为207V，电压质量合格。 |
| 28 | 国网甘肃省电力公司兰州供电分公司 | 兰州市七里河区群众反映，其居住地的电费付费方式在未经用户同意的情况下于1月23日被当地供电企业更改为预付费模式，联系当地供电企业告知是系统自动开通的，联系95598供电服务热线反映未得到解决。希望改回后付费模式。 | 经调查，反映事项属实。2017年开始当地供电企业开始全面推行智能交费业务，并多次在全市范围内开展宣传活动。该业务推广已取得了甘肃省工信委、各市州工信委有关开通智能交费业务的批文，之后的2到3年，甘肃省的全部电力用户都将采用预付费的用电业务模式。已要求供电企业向用户做好沟通解释工作。 |
| 29 | 国网甘肃省电力公司陇南供电分公司 | 陇南市武都区群众反映，其居住地电线杆距离用户家阳台不超过20公分，担心存在安全隐患，联系95598供电服务热线反映告知会处理，但一直未处理。期望尽快解决安全隐患问题。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业已将用于顶架设线路杆塔的倾斜附杆移除，并将线路杆塔根部基础进行浇注处理，并承诺最迟于2019年4月1日前处理完毕。用户认可。  |
| 30 | 国网浙江省电力公司绍兴供电分公司 | 绍兴市诸暨市群众邮件形式举报，诸暨市供电公司违反三指定等相关规定，垄断电力市场，希望调查事实，督促诸暨市供电企业整改。 | 经调查，情况部分属实。举报人反映的朗臻丰泽苑小区项目，经调查，供电企业验收标准不清晰、流程管理不规范。对于供电企业存在的问题，已要求其限期改正，并做好解释工作。 |
| 31 | 国网福建省电力有限公司三明供电公司 | 三明市永安市群众反映，12月30日收到短信提示欠费117.05元，立即通过微信交费120元，但交费后停电了，向95598供电服务热线反映后， 1.5小时后才联系用户，要求供电企业解释收到欠费短信立即缴费为何会给予停电。  | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地用电付费方式为智能缴费方式，即每月需先按测算电量预付费，并在次月进行结算。用户收到的催费短信实际为上月所欠月结算电费，并未包含当月所欠的智能交费测算电费，引发用户误解并投诉。已要求供电企业对这个潜在问题进行了相应整改，在今后催费短信息中同时发布上述两类欠费信息。 |
| 32 | 国网河南省电力公司洛阳供电公司 | 洛阳市老城区群众反映，其居住地因变压器着火导致频繁停电，12月份已停电4次，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。用户所在线路近期共停电4次，均因道路或地铁施工造成线路破坏导致停电。已责令供电企业做好施工安全宣传，加强线路巡检，并向用户沟通解释。用户表示满意。 |
| 33 | 国网河南省电力公司平顶山供电公司 | 平顶山市叶县群众反映，其居住地电压低已持续5、6年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未得到解决。请帮助尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地位属商业繁华地段，近2年商铺私自增容情况较多，造成高峰时用电负荷突增，导致该地点出现低电压的情况。已要求供电企业整改，供电企业已经上报改造项目，并预计于2019年10月改造完毕。经向用户沟通解释，用户表示认可。 |
| 34 | 国网河南省电力公司商丘供电公司 | 商丘市虞城县群众反映，其居住地电压低，已持续近1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。请帮助尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地本该是专用变，但因该小区开发商现已不明去向，为了不影响小区居民用电，供电企业将小区300多户接到了公用变上，导致负荷高峰时会出现低电压情况。已督促供电企业将该台区问题列入配网改造项目，现已施工完成，低电压问题已解决，用户表示满意。 |
| 35 | 国网河南省电力公司新乡供电公司 | 新乡市长垣县群众反映，其居住地频繁停电半个月，联系95598供电服务热线反映一直未处理，期望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。近2个月内用户所在线路共停电4次，均由于设备故障导致。已要求供电企业更换了故障设备，并加强线路巡检，提高供电质量。现用户处供电正常，用户表示认可。 |
| 36 | 国网河南省电力公司信阳供电公司 | 信阳市光山县群众反映，其居住地近4年一直电压低，村里已经提交过3次改造申请，但一直未办理，联系95598供电服务热线反映，一直未得到解决。要求尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区供电线路半径长、线径细，且用户居住地位于供电线路末端，在用电高峰时段出现低电压情况。已要求供电企业尽快整改，供电企业已将该地纳入配网改造计划上报，现正等待批复方可进行配网改造。预计2019年6月底前处理完成。 |
| 37 | 国网河南省电力公司郑州供电公司 | 郑州市中原区群众反映，其居住地停电后联系95598供电服务热线反映，告知是欠费停电，且用户家是预付费方式。但之前未收到任何更改付费方式的通知也未签署过任何协议，希望针对未提前通知更改付费方式给出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地自2017年9月1日起推广智能缴费（费控）用电模式。供电企业工作人员已采取提前通知物业，并在小区内张贴告知书等方式进行了告知。已督促供电企业联系用户做好沟通解释工作，现用户表示认可。 |
| 38 | 国网河南省电力公司周口供电公司 | 周口市郸城县群众反映，其居住地电压低，已持续2、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。期盼尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区供电半径过长，加上供电设备陈旧，用电高峰时段供电末端确实存在低电压情况。已督促供电企业将该台区纳入农网升级改造计划，待批复后，立即为其改造。预计2019年6月底前改造完成。 |
| 39 | 国网湖南省电力公司长沙供电公司 | 长沙市望城区群众反映，其于2018年6月并网的光伏发电，上网电费一直未下发，联系当地供电企业电话无人接听。希望尽快下发上网电费。 | 经调查，反映事项属实。供电企业与用户签订的协议为按年度结算，不符合相关光伏发电项目管理规定中对于电费结算的相关条款。已责令供电企业严格按照相关文件规定按期结算光伏发电上网电费。 |
| 40 | 国网湖南省电力公司郴州供电公司 | 郴州市安仁县群众反映，其居住地电压低持续1个月，联系95598供电服务热线反映，供电企业派工作人员查看后仍未解决。期盼尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地春节期间用电增长较快，导致用户家中出现低电压问题。已要求供电企业采取临时技术措施，解决了用户反映的低电压问题。 |
| 41 | 国网湖南省电力公司湘潭供电公司 | 湘潭市湘潭县群众反映，其居住地电压低，已持续10多年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映一直未解决。要求尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项部分属实。近年来用户所在地确实存在低电压问题。已督促供电企业将用户所在台区列入农网改造计划，预计2019年7月完成施工改造，届时将彻底解决用户所在地的低电压问题。 |
| 42 | 国网湖南省电力公司永州供电公司 | 永州市宁远县群众反映，其于2017年9月光伏发电并网成功，合同规定按月结算上网电费，2018年6月之后的电费、补贴均未收到，联系当地供电企业告知发电量登记错误，会在2018年12月下发，但仍未下发。期盼尽快下发上网电费。 | 经调查，反映事项属实。因当地供电企业工作失误，2018年6月以后未及时结算电量。已要求供电企业予纠正并退补结算，用户已收到结算的上网电费，表示满意。 |
| 43 | 国网湖南省电力公司株洲供电公司 | 株洲市攸县群众反映，其居住地频繁停电持续2、3个月，向95598供电服务热线反映一直未解决。希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户反映线路近2个月停电5次，供电企业有关部门对线路维护不到位，已进行内部追责。已要求供电企业加强线路巡检，做好日常维护管理工作。用户表示满意。 |
| 44 | 四川安宁电力股份有限公司 | 凉山彝族自治州冕宁县群众反映，其居住地因电线断了导致停电,已经3天还未恢复供电，联系当地供电企业反映未解决。希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。因用户所在村村民驾车撞断电杆，变压器损坏导致故障停电，变压器维修用时较长，现已修复并正常供电。已要求供电企业加强运行维护管理工作和设备维修协调，加强停电信息宣传工作，避免类似事件再次发生。 |
| 45 | 四川广安爱众股份有限公司 | 广安市岳池县群众反映，其居住地近3年一直电压低，联系当地供电企业一直未得到解决，希望帮助尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地区随着家用电器的普及，农村用电负荷猛增，在用电高峰时会出现低电压情况，供电企业于2017年利用自有资金初步解决了该地低电压问题。近期，该地区在用电高峰时段又出现低电压问题，供电企业现已将其纳入改造计划，目前改造工程正在进行中。 |
| 46 | 国网四川省电力公司达州供电公司 | 达州市宣汉县群众反映，其居住地电压低持续1年以上时间，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映一直未处理。期盼尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地在用电高峰时段确实存在低电压情况。已要求供电企业整改，供电企业已通过延伸10kV线路、新增配电变压器1台、新建低压线路等方案，解决了末端客户电压低的问题。目前用户所在地电压已恢复正常范围。 |
| 47 | 国网四川省电力公司乐山供电公司 | 乐山市市中区群众反映，其居住地频繁停电已持续1年，联系当地供电企业与95598供电服务热线反映，一直未解决。盼望帮助尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区近2个月内共发生停电5次。已要求供电企业加强设备巡视和运行维护管理，提高配电线路通道巡视质量，落实缺陷隐患闭环管理，提升供电可靠性。 |
| 48 | 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，其居住地从2018年10月至今一直频繁停电，联系当地供电企业总告知在维修，联系95598供电服务热线电话一直打不通。期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地区2018年10月至今停电共计4次，其中计划停电2次，供电企业责任故障停电1次，客户资产故障原因1次，停电影响天数11天。已责令供电企业加强运维巡视工作，加大供电设施安全隐患排查工作力度, 确保设备安全运行，避免停电时间过长影响居民生产、生活用电。 |
| 49 | 国网四川省电力公司资阳供电公司 | 资阳市安岳县群众反映，当地电压低持续2年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映均未解决，盼望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地在用电高峰期确实存在低电压的情况。已责令供电企业整改，供电企业已将该处变压器进行调档操作，并将在2019年5月底前增设一台变压器，以改善该处供电质量。 |
| 50 | 南方电网深圳供电局有限公司 | 深圳市龙岗区群众反映，其为租户，2018年9月份入住，当地供电企业让其交2017年9月28日至2018年11月1日的电费，因不交费会产生滞纳金，故已把电费交纳，但对此费用不认可，联系95598供电服务热线反映未解决，希望退还多交的电费。 | 经调查，反映事项部分属实。用户在其入住前电表已有一定行度，该部分电费在开发商过户给业主时由业主（租户）承担。另外经调查，供电企业在计算用户电费时因疏忽而未按2018年7月新电价标准进行调整，从而导致用户电费异常。经协调，供电企业已与物业管理处协商，用户入住前电费由管理处承担，而供电企业较新电价标准多收部分电费由供电企业进行退费，相关情况供电企业已向用户说明解释。 |
| 51 | 南方电网广东电网有限责任公司阳江供电局 | 阳江市江城区群众反映，其于12月5日在供电企业微信公众号上变更绑定的银行卡，更改后联系95598供电服务热线，确认已变更成功，但随后供电企业在已取消授权的银行卡里扣除了电费，联系95598供电服务热线要求将电费退还至之前的银行卡，但至今未得到解决。希望尽快将电费退还至之前银行卡。 | 经调查，反映事项部分属实。投诉人通过微信平台办理扣费账号更改，但因平台与营销系统交互出错导致原扣费账号作为二级扣费账号，后因一级账号扣费不成功，且用户未在收到短信通知后及时处理，导致系统在二级扣费账号即原扣费账号扣费，期间用户6次拨打95598热线要求退费，因地市局无法进行退费，用户不认同并引发投诉。经协调，供电企业已联系用户解释并提出用户认可的处理方案。  |
| 52 | 广西水利电业集团德保县水利电业有限公司 | 百色市德保县群众留言反映，其居住地频繁停电，已持续半年，联系当地供电企业及966022供电服务热线反映未得到解决。要求尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在台变供电线路老旧，近1个月因故障等原因停电2次，供电企业均及时进行抢修处理。已要求供电企业联系用户解释说明，并加强线路运维工作，进一步提升供电可靠性。 |
| 53 | 广西水利电业集团全州县水利电业有限公司 | 桂林市全州县群众反映，其居住地于26日欠费停电，当天已交纳电费，联系当地供电企业和966022供电服务热线反映，告知会尽快给其处理，但长时间未恢复供电。希望尽快给其恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。用户因欠费停电，在缴清电费后，供电企业当日即远程为其复电，但未进行现场核实或电话核实，造成实际未能复电而引发投诉。已督促供电企业向用户进行解释，并要求供电企业进一步加强复电管理，避免误会产生投诉。用户表示满意。 |
| 54 | 广西桂东电力股份有限公司贺州市桂源水利电业有限公司 | 贺州市八步区群众反映，其居住地电压低持续2年，联系当地供电企业和966068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。用户居住地所在台区因用电负荷增长迅速，确实存在高峰时期线路末端电压偏低情况。经协调，供电企业已采取临时更换和增设电压线路方式，满足用户用电需求，同时也将对部分变压器容量不足地区换大变压器以改善低电压问题。 |
| 55 | 南方电网广西电网有限责任公司南宁供电局 | 南宁市隆安县群众反映，其居住地去年11月份电压低，联系当地供电企业告知线路改造导致的，但一直未解决，联系95598供电服务热线反映未得到解决。希望尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项部分属实。为解决用户所在片区变电站主变过载问题，供电企业进行施工改造，过程中因调整变电站运行方式从而导致用户电压偏低。经督促，供电企业已在完成改造后迅速恢复正常运行方式，用户电压恢复正常。并要求供电企业加强对改造、检修项目的管理，避免对用户正常用电造成影响。 |
| 56 | 南方电网云南电网有限责任公司玉溪供电局 | 玉溪市通海县群众反映，其居住地频繁停电，持续5、6年时间，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映一直未解决。期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。近1年用户所在台区计划停电3次，故障停电5次，其中由于外力破坏及用户负荷突增导致故障停电次数较多。已要求供电企业积极联系用户对停电原因进行解释说明，同时制定整改措施,优化计划停电次数，加强线路运维，避免再次出现类似情况，并对相关责任人员进行了处罚。用户对处理结果表示满意。 |
| 57 | 南方电网贵州电网有限责任公司凯里供电局 | 黔东南苗族侗族自治州镇远县群众反映，其居住地1个月内停电5次，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映告知线路老化、超负荷导致，但未得到解决。希望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2个月内共计停电4次，,其中配合火警停电1次、小区产权设备故障停电1次、专变客户设备故障停电1次、供电线路烧坏停电1次。已要求供电企业向用户做好沟通解释工作，并加强供电线路维护管理，提高供电质量。用户表示理解。 |
| 58 | 南方电网贵州电网有限责任公司遵义供电局 | 遵义市桐梓县群众反映，其居住地频繁停电已持续5、6个月，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映一直未解决。期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地自2018年7月以来共停电7次，其中3次因外力破坏、2次因专变故障、1次因设备老化、1次因配变负荷过重。已责令供电企业加大对配变等设备的巡维力度，切实提高供电可靠性，确保群众满意用电。 |