**附件：2020年7月12398热线典型投诉举报事项具体处理情况**

**（当月办结的属实及部分属实案例）**

| **序号** | **被投诉举报单位** | **反映事项** | **处理措施及结果** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 国网北京市电力有限公司密云供电公司 | 北京市密云区群众反映，2018年其个人安装的分布式光伏发电项目并网，2019年下半年至2020年7月未发放上网电费，联系12345热线反映后，当地供电企业工作人员告知受疫情影响，仍在走业务流程，希望尽快下发上网电费。 | 经调查，反映事项部分属实。当地供电企业原计划于1月份经用户签字确认后发放上网电费，受疫情影响，3月初供电企业联系用户确认电量，并告知用户，如不方便去供电所，可以由供电企业工作人员代签，用户拒绝他人代签。用户于6月2日亲自至供电所签字确认，上网电费需经供电企业财务部门审批及银行确认无误后才能下发至用户银行账户，时间上存在一定延时。已督促供电企业将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 2 | 国网天津市电力有限公司城东供电公司 | 天津市河北区群众反映，2019年7月用户发现供电企业工作人员已于2018年将自家电表销户，联系供电企业，告知工作人员张贴过换表通知，用户称并未见过此通知，联系95598供电服务热线未解决，用户希望恢复电表原状。 | 经调查，反映事项部分属实。用户电表位于违章加建的二道门内，供电企业工作人员无法对电表开展正常的抄表工作，2015年2月为最后一次抄表时间，在多次张贴停电通知后，2019年4月对其进行销户处理。供电企业曾多次张贴智能表补漏换装通知。用户已多次与供电企业进行沟通，供电企业将为用户免费立新户，并根据2015年2月之后所用电量电费，确定所需退、补费用。 |
| 3 | 国网河北省电力公司保定供电分公司 | 保定市清苑区群众反映，用户住所附近电线杆开裂严重，存在安全隐患，3月联系当地供电企业与95598供电服务热线，供电企业工作人员已进行查看，表示应该更换电杆但疫情期间不便更换，一直未解决，期盼尽快消除安全隐患。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所述电杆顶部横担下侧开裂，供电企业已于7月8日进行更换，消除安全隐患，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 | 呼和浩特市武川县群众反映，其居住地频繁停电，6月3日再次停电，向95598供电服务热线反映，未解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。5月30日至6月3日，用户所在小区停电3次，均为计划停电。已要求供电企业强化计划停电管理，减少停电次数，提高用户用电质量。经回访，近期没有再出现停电的情况，用户对处理结果表示满意。 |
| 5 | 内蒙古电力（集团）有限公司锡林郭勒电业局 | 锡林郭勒盟西乌珠穆沁旗群众反映，其居住地4月26日停电，此前未收到任何通知，变压器附近有工作人员在安装电表，联系95598供电服务热线反映，告知未查到停电信息，希望在停电前进行通知。 | 经调查，反映事项属实。供电企业施工班组在停电前未按照规定提前张贴停电通知，未与运维单位协调报送停电信息。供电企业已对内部责任人进行处理，用户对处理结果表示认可。 |
| 6 | 国网内蒙古东部电力有限公司通辽供电公司 | 通辽市科尔沁左翼后旗群众反映，其居住的村庄频繁停电，已持续四五年。5月31日13:00再次停电，一直未恢复供电，向95598供电服务热线反映，未解决，企望尽快恢复供电及解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。今年4至5月，用户所在地共停电5次，其中因春检计划停电1次，大风雷雨天气导致故障停电4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。 |
| 7 | 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，其所在地频繁停电，已持续近1年时间，联系当地供电企业与95598供电服务热线，未解决，希望解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地近2个月共停电3次，该台区建设年代久远，遇刮风下雨存在频繁停电现象。当地供电企业已将用户所在台区上报农网升级改造计划，待计划批复后将对台区进行改造，缓解频繁停电问题。 |
| 8 | 国网辽宁省电力有限公司朝阳供电公司 | 朝阳市北票市群众反映，其居住地频繁停电，已持续十年。联系当地供电企业未解决，企望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。近两年用户所在地共停电12次，主要为故障停电。供电企业已将用户所在地6条10千伏线路列入改造计划，预计2021年10月完成改造，将彻底解决用户所在地频繁停电问题。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 9 | 国网辽宁省电力有限公司鞍山供电公司 | 鞍山市海城市群众反映，4月2日向当地供电企业申请报装三相用电，手续齐全，当地供电企业已受理并进行现场勘查，但一直拖延时间未安装，先告知让用户等待，后又告知没有电表箱，用户需自行购买，用户无法买到电表箱，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快装表接电。 | 经调查，反映事项部分属实。当地供电企业将新增用户计量装置投资纳入业扩项目包，用户可不用自费购买计量装置，但需要等业扩项目包审批通过后才能施工。该用户所在批次的业扩项目包正处于待审批阶段，供电企业建议其如果着急装表接电可不等业扩项目包，先自费购买计量箱，已督促供电企业将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 10 | 国网吉林省电力有限公司白城供电公司 | 白城市洮北区群众反映，其所在农场农电灌溉用电及居民用电存在低电压现象，已持续六七年，联系95598供电服务热线未解决，期盼解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地为水田集中区，5月开始水田农灌进入高峰期，负荷增大导致出现低电压问题。当地供电企业采用增加变电站的电容器、更换较粗的线路导线等措施提高供电质量。已督促供电企业将具体情况向用户解释说明。 |
| 11 | 国网吉林宁省电力有限公司辽源供电公司 | 辽源市东辽县群众反映，其居住地存在低电压现象，已持续两三年，2019年12月已加装变压器，但未投入使用，联系当地供电企业与95598供电服务热线，未解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项部分属实。为解决用户所在地低电压问题，当地供电企业于2019年11月新建变压器一台，但在进行线路接引送电时，遭到当地居民阻挠，导致该变压器未能按期送电投运。目前，供电企业与阻挠施工的居民已达成一致，新建变压器已接引送电，解决了用户反映的低电压问题。已督促供电企业将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 12 | 国网吉林省电力有限公司松原供电公司 | 松原市长岭县群众反映，其居住的村庄频繁停电，已持续五年。联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，盼望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。近三年，用户所在地共停电18次，其中，故障停电10次、临时停电4次、计划停电4次。已督促供电企业加大设备安全隐患排查和治理力度，做好特殊天气及特大事故防控措施，不断提高供电质量，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 13 | 国网黑龙江省电力有限公司鸡西供电公司 | 鸡西市鸡东县群众反映，其居住的小区近半个月已停电4次，且未提前通知，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地近一个月共停电4次，其中，计划检修停电1次、恶劣天气导致故障停电2次、外力破坏造成故障停电1次。已督促供电企业加强线路巡视维护，不断提高供电质量。用户对处理结果表示认可。 |
| 14 | 国网黑龙江省电力有限公司大庆供电公司 | 大庆市让胡路区群众反映，2019年冬季当地供电企业未经用户同意将用户之前的10安电表统一更换为5安电表，更换后电费增加，希望更换回10安电表。 | 经调查，反映事项部分属实。用户原属油田供电，2019年初移交当地供电企业，供电企业于2019年11月更换电表，更换前已张贴换表通知并告知底数，新换电表严格遵守国家计量标准，10安电表更换为5安电表不会导致用电量增加，用户换表后用电正常。已将有关情况向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 15 | 国网黑龙江省电力有限公司齐齐哈尔供电公司 | 齐齐哈尔市拜泉县群众反映，5月10日通过微信交纳200元电费，5月18日抄表员通知用户欠费10余元，如不缴纳将停止供电。通过微信查询，显示用户并未欠费，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望核实电费情况。 | 经调查，反映事项属实。抄表员误将用户邻居的欠费通知单贴至用户家，用户反映的“如不缴纳将停止供电”为欠费通知单里的内容，疫情期间，当地供电企业不对欠费用户进行停电处理，工作人员已将该内容划掉。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 16 | 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，5月27日其居住小区停电，5月29日再次停电，影响其家人上网课，联系95598供电服务热线告知是突发故障停电，并未告知具体恢复供电时间，希望尽快恢复供电，提前发出停电通知。 | 经调查，反映事项部分属实。5月27日、29日用户所在地因楼上住户抛扔垃圾、施工挖断电缆等原因造成短路跳闸停电，已及时组织人员抢修复电。以上2次停电为突发事件，无法提前通知，现场情况复杂也难以准确预估具体复电时间。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 17 | 国网陕西省电力公司西安供电公司 | 西安市长安区群众反映，2017年9月安装分布式光伏项目，9月22日并网，与当地供电企业签订了并网合同，约定按季度结算。2019年9、10月因结算系统故障，供电企业未按时结算上网电费，2019年11月开始正常结算上网电费。截止2020年5月，2019年9月的上网电费仍未下发，联系当地供电企业未解决，期盼尽快下发2019年9月的上网电费。 | 经调查，反映事项属实。用户分布式光伏项目存在2019年9月未结算电费问题，该笔电费因财务系统数据丢失导致支付失败，供电企业将尽快支付费用。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 18 | 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6月3日停电，联系95598供电服务热线，告知6月3日6:50至23:50为计划停电，6月4日用户两次联系95598供电服务热线，分别告知10：00、12:00将恢复供电，但未按时恢复供电，用户希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路原定6月3日6:50至23:50的停电因供电设备检修、试验等工作涉及面积大等原因延时至6月4日12:08恢复供电，已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户表示接受。 |
| 19 | 陕西省地方电力（集团）有限公司渭南供电分公司 | 渭南市华洲区群众反映，近期其居住的村庄出现频繁停电现象，5月底至6月19日已停电5次，联系96789供电服务热线，告知是线路故障引起的临时停电，但未解决该问题，希望解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在线路5月1日至6月19日共停电4次，均为故障停电。已督促当地供电企业加强供电设备管理，减少故障停电次数，并将具体情况向用户解释说明，用户表示接受。 |
| 20 | 国网青海省电力公司门源县供电公司 | 海北藏族自治州门源回族自治县群众反映，6月停电4次，停电导致其养殖的鱼死亡，联系当地供电企业，告知停电由设备故障引起，希望解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。外力破坏导致用户所在线路6月停电4次。已督促供电企业将有关情况向用户解释说明，并加强电力设施外破管控，用户对处理结果表示认可。 |
| 21 | 国网安徽省电力有限公司阜阳供电公司 | 阜阳市颍上县群众反映，用户居住的村庄线路老化，存在低电压现象，已经持续三年，多次联系当地供电企业一直未解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区供电半径偏大，用户房屋位于台区末端，用户表后线线径偏细且距离较远，导致电压偏低。当地供电企业计划在用户所在台区线路末端新设变压器1台。目前，已确定整改施工方案，预计7月底前完成施工改造，解决用户反映的低电压问题，用户对处理结果表示满意。 |
| 22 | 国网湖北省电力有限公司武汉供电公司 | 武汉市江夏区群众反映，用户所在地近1个月频繁停电，联系供电企业和95598供电服务热线，未解决，期盼解决频繁停电问题。  | 经调查，反映事项部分属实。用户所在的线路存在线路老旧、故障较多的问题，4月28日至6月28日之间共停电5次，主要为恶劣天气、交通事故等外力引起的故障停电。已督促供电企业加大对线路、设备的巡视力度，及时做好线下树障清理等隐患消缺工作，同时供电企业已将该线路列入2020年第二批配电网改造项目，预计2020年底前完成改造，完成后将提升供电可靠性，用户对处理结果表示认可。 |
| 23 | 国网江西省电力有限公司赣州供电分公司 | 赣州市于都县群众反映，用户所在地近期多次停电，事先未收到停电通知，联系供电企业及95598供电服务热线反映，未得到解决。希望解决频繁停电问题，提前发出停电通知。 | 经调查，反映事项属实。近两个月内，用户所在台区共停电4次，其中故障停电3次，临时停电1次。故障发生后供电企业已及时安排人员进行抢修处理。已督促供电企业提高供电可靠性，同时将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 24 | 重庆三峡水利供电有限公司 | 重庆市万州区群众反映，近期电费异常，用户所在小区为双月缴费，2月份缴纳电费200多元，4月份缴纳500多元，6月家中无人居住，但仍然产生494元电费。到当地营业厅查看用电详单，工作人员表示多抄了900多度电，希望尽快解决电费异常问题 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业工作人员因电表安装位置光线较暗抄表出错。供电企业对相关责任人员进行了处罚，向用户进行沟通解释，用户对处理结果表示认可。 |
| 25 | 南方电网广东电网公司茂名供电局 | 茂名市信宜市群众反映，用户所在地的电线杆断裂已有1年，目前使用木板辅助支撑，存在安全隐患，多次联系95598供电服务热线，告知会处理，但迟迟未处理，期盼尽快解决安全隐患。 | 经调查，反映事项部分属实。2020年5月31日运输车碰撞导致该电线杆断裂，当地供电企业未及时发现该问题，6月9日已完成线路架设及拆除旧电杆工作，用户对处理结果表示满意。 |
| 26 | 南方电网广东电网公司云浮供电局 | 云浮市罗定市群众反映，用户所在小区每年3月至9月频繁停电，已持续多年，联系95598供电服务热线，总告知会处理，但未得到彻底解决，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。2019年6月至今用户所在台区共停电3次，其中，计划停电1次，故障停电2次。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，同时，持续关注用户停电情况，用户表示接受。 |
| 27 | 南方电网广东电网公司湛江供电局 | 湛江市濉溪县群众反映，其居住村庄夏季频繁出现停电、低电压等问题，已持续三四年，联系当地供电企业一直未解决，希望尽快解决频繁停电、低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区供电半径过大，存在低电压问题；今年夏季发生2次中压故障停电，1次低压计划停电。已督促供电企业利用基建项目，彻底解决用户反映的电压低问题，并加强线路走廊巡视和缺陷排查，不断提高供电质量。用户对处理结果表示满意。 |
| 28 | 广西百色电力有限责任公司 | 百色市右江区群众反映，其居住的村庄天气变化时易出现频繁停电问题，已持续五六年，联系当地供电企业和966368供电服务热线均未解决，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。该片区今年一共停电7次，其中故障停电4次，极端天气造成该片区停电2次，计划检修停电3次。已督促供电企业分三期实施右江区农村电网改造工程，预计2020年底可全部完成改造，该区域各村屯供电能力将大幅提高，供电不稳定问题将得到有效解决，用户对处理结果表示满意。 |
| 29 | 南方电网广西电网公司北海供电局 | 北海市合浦县群众反映，其居住地自2019年出现低电压现象，经联系当地供电企业，更换了变压器，但低电压问题仍未彻底解决，企望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。2019年用户所在片区已进行低电压整改，但自入夏以来，随着气温的升高，该台区用电负荷同比激增39%，变压器重载，台区用电高峰期出现低电压问题。供电企业拟采取公变档位调档、换大变压器、换大导线等方式解决低电压问题，力争在2020年7月15日完工，用户对处理结果表示认可。 |
| 30 | 广西新电力投资集团有限责任公司平乐供电局 | 桂林市平乐县群众反映，其居住的村庄近期频繁停电，联系966022供电服务热线告知在进行停电检修，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。因现有电网架构薄弱、线径偏小、供电线路过长及运维管理不到位等原因，用户所在台区在2020年6月共停电6次，其中，故障停电3次，用户故障出门1次，计划停电1次，洪灾淹设备临时停电1次，供电企业拟采取新建35千伏变电站、开展树障清理、设备检修等措施减少停电，用户对处理结果表示满意。 |
| 31 | 贺州市桂源水利电业有限公司 | 贺州市八步区群众反映，其居住地区的300多户居民用电存在线路老化、变压器频繁跳闸等问题，联系966068供电服务热线反映未解决，希望尽快解决线路老化、变压器频繁跳闸等问题。 | 经调查，反映事项部分属实。为用户供电的变压器非供电企业产权，按规定应由权属方进行维护，供电部门进行安全检查，发现存在安全隐患要求权属方进行整改，但权属方未理会。建议权属方委托有资质的公司进行维护。已督促供电企业将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示理解。 |
| 32 | 南方电网广西电网公司南宁供电局 | 南宁市青秀区群众反映，近一年内所居住的小区停电6次，其中5次是夜间停电且时间较长，给生活带来不便，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，盼望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在的地区电网规划建设未能与负荷增长相匹配，部分线路出现重载情况，存在频繁停电现象。供电企业已加快该地区电网专项规划建设，计划于8月30日前完成网架调整建设任务，同时重点排查线路隐患缺陷情况，提高供电可靠性，用户对处理结果表示满意。 |
| 33 | 广西新电力投资集团有限责任公司藤县公司 | 梧州市藤县群众反映，近期其居住地区出现频繁停电的情况，联系当地供电企业未解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在的线路5月份共停电10次，其中，故障停电8次，计划停电2次。用户所在线路99%为裸导线，抗灾能力差，且受山路交通及天气影响，供电企业抢修时间较长，用户所在线路已纳入“十四五”改造计划。已督促供电企业将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 34 | 国网山西省电力有限公司吕梁供电公司 | 吕梁市汾阳市群众反映，用户通过村微信群缴纳电费，近期发现6月10日至7月10日以第二阶梯电价进行电费结算，联系95598供电服务热线，告知用户用电量为零，希望对用电量为零但电费以第二阶梯电价进行结算作出合理解释，正常结算电费。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业工作人员之前未将用户安置于正确台区，导致系统无法采集到用户3-6月的数据。将用户接回正确台区后，系统采集数据追补回前4个月用电量，导致当月电量较多出现阶梯电价，待8月份电量采集结束后根据用户以往用电量进行计算退补，供电企业已对内部责任人进行处理。 |
| 35 | 国网甘肃省电力有限公司临夏供电公司 | 临夏回族自治州临夏市群众留言反映，用户所在地自3月起每逢刮风下雨就停电，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望尽快解决天气异常时的停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区自3月以来因供电企业产权设备停电9次，其中，故障停电8次，临时停电1次。已督促供电企业加强对该供电线路的巡视，彻底处理线路故障，用户对处理结果表示认可。 |
| 36 | 国网甘肃省电力有限公司庆阳供电公司 | 庆阳市华池县群众反映，用户所在地存在低电压问题，已持续四五年，电联系当地供电企业未解决，希望尽快解决天气异常时的停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。6月18日12时，经当地供电企业工作人员现场实测，多户同时使用抽水机时，存在电压低、抽水泵不能正常使用的情况。供电企业计划于2020年8月中旬，在当地新增布点一台配电变压器，满足用户申请三相动力用电需求、解决多户同时使用大功率电器时的低电压问题。已督促供电企业将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。用户对处理结果表示认可。 |
| 37 | 杭州广卓电力科技有限公司 | 杭州市滨江区群众邮件形式举报，杭州广卓电力科技有限公司的承装（修、试）许可证违规采取欺骗手段取得，请求给予调查处理。 | 经调查，反映事项属实。经调查，杭州广卓电力科技有限公司提供虚假的人员、电工证，以欺骗的手段取得承装（修、试）电力设施许可证，现已对该问题立案调查，下一步将依据《承装（修、试）电力设施许可证管理办法》等相关规定依法进行处理。 |
| 38 | 国网江苏省电力有限公司南通供电公司 | 南通市海门市群众反映，当地供电企业工作人员参与购售电工作，要求企业与其合作，扰乱当地购售电市场，企望维护市场秩序。 | 经调查，反映事项部分属实。已对当地供电企业进行约谈，要求其进一步规范业务范围，严禁供电企业工作人员参与竞争性售电工作，严禁利用电网企业垄断优势妨碍企业参与市场的自由选择权。 |
| 39 | 国网江苏省电力有限公司南通供电公司 | 南通市通州区群众反映，6月4日当地供电企业发现用户电表计量不准，6月5日为用户更换电表，5月30日-6月30日期间，用户共使用155度电，但需缴纳电费500多元，用户认为不合理，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，盼望解决电费异常问题。 | 经调查，反映事项属实。供电企业工作人员工作疏忽，将补收电量全部计入用户2020年用电量，产生超阶电费，导致用户7月电费增多。目前，供电企业重新计算用户应补收电量电费，并对责任人进行绩效考核。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 40 | 国网江苏省电力有限公司无锡供电公司 | 无锡市新吴区群众反映，2020年5月向供电企业申请用电报装，工作人员让其下载相关APP，通过该APP查询到供电企业2006年使用其身份证为他人办理用电报装的信息，认为供电企业侵犯其人身权益，联系95598供电服务热线，未答复，担心会对今后购房产生影响，希望供电企业给予合理解释。 | 经调查，反映事项属实。供电企业系统信息维护错误，造成用户收到同名同姓两户的信息推送。用户反映的2006年的报装用电信息实际是户主同名同姓另一户的记录，目前系统已进行更新维护，用户所反映的信息问题为供电企业内部的用户档案管理问题，不会对用户的征信、购房等事项产生影响。 |
| 41 | 国网福建省电力有限公司漳州供电公司 | 漳州市南靖县群众反映，用户是养殖户，使用三相电的养殖场存在低电压现象，向当地供电企业反映，告知需要规划，2020年12月31日前会增加1台变压器解决低电压问题，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户为养殖业用电，装表后持续扩大生产规模，表后线过长、负荷剧增导致低电压，供电企业工作人员与用户沟通，将尽快新增一台变压器解决低电压问题。已督促供电企业加快施工进度，用户对处理结果表示认可。 |
| 42 | 国网河南省电力有限公司洛阳供电公司 | 洛阳市汝阳县群众反映，当地供电企业5年前在其所在村庄安装了变压器，但一直未投入使用，目前2个村庄共用1台变压器，电压不稳定。期盼尽快将变压器投入使用，解决电压不稳的问题。 | 经调查，反映事项属实。用户的变压器为2017年村村通动力电工程时安装，施工时遭到当地村民阻拦，影响工程进度，2019年年底才进行消缺验收。受疫情影响，该线路的停电计划未获批准，故该线路及变压器未投运，预计2020年8月将解决该问题，已督促供电企业将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 43 | 国网河南省电力有限公司商丘供电公司 | 商丘市虞城县群众反映，其居住的村庄变压器容量小，低电压情况已持续三年，4月份进行农网改造，但其居住的村庄未进行改造，联系当地供电企业，告知库房无材料无法进行改造。用户期盼尽快进行农网改造，解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。近期，因负荷日益增加，用户所在地冬夏负荷高峰期存在低电压现象。2020年4月的农网改造是分批次、逐个台区进行的，用户居住村庄未进行改造。目前，工程所需物料已经基本筹备齐全，将对用户所在台区进行低电压治理，预计2020年8月底前处理完成，用户对处理结果表示满意。 |
| 44 | 国网河南省电力有限公司驻马店供电公司 | 驻马店市平舆县群众反映，其居住的村庄存在低电压现象，已持续一两年，联系当地供电企业和95598供电服务热线未解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区存在线径细、线路老化、三相负荷不平衡等问题，在负荷集中运行的时段存在低电压现象。为彻底解决该台区低电压问题，供电企业将利用农网剩余物资对该台区进行改造，预计2020年10月完成，用户对处理结果表示认可。 |
| 45 | 国网河南省电力有限公司驻马店供电公司 | 驻马店市新蔡县群众反映，其居住的村庄存在低电压情况，已持续两年多时间，6月5日向供电企业反映低电压问题，6月6日供电企业工作人员现场测量电压只有170伏，告知6月7日更换线路，但截止6月12日未更换，期间多次联系该工作人员，未处理，用户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长，不能满足现在的用电需求，用电高峰期会出现电压低的情况。用户6月5日反映低电压问题后，供电企业已制定实施方案，因材料未到位未能开展施工。目前，施工材料已运至该台区，预计2020年8月底前处理完成，届时将彻底解决低电压问题。用户对处理结果表示满意。 |
| 46 | 国网湖南省电力有限公司长沙供电公司 | 长沙市开福区群众反映，用户经营的餐饮店在近4天的用电高峰期停电3次，影响其店铺营业，联系95598供电服务热线未解决，用户期盼尽快解决用电高峰期频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。因变压器过载及供电设施故障，用户所在台区6月17-19日停电3次，其中，停电时间最长的一次为4小时45分钟。已督促供电企业加强日常运维和红外测温工作，确保用户正常用电。 |
| 47 | 国网湖南省电力有限公司常德供电公司 | 常德市桃源县群众反映，其居住地低电压情况已持续二十年，涉及七八个用户，联系95598供电服务热线未解决，用户期盼尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。因供电半径过长、线径过小，用户所在地在负荷高峰期存在低电压现象。供电企业计划通过调相等方式，解决用户低电压问题，8月中旬前整改完毕。 |
| 48 | 国网湖南省电力有限公司岳阳供电公司 | 岳阳市汨罗市群众反映，3月28日至6月23日其经营网吧所在地已停电7、8次，均未提前通知，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路3月28日至6月23日共计停电7次，其中外破故障停电4次，配合防洪及政府拆桥施工临时停电3次。供电企业对相关外破施工方进行了安全教育，将施工地点附近电缆走向告知施工单位，同时加强值守，加大宣传力度，并将施工外破情况向当地工信局、电力执法大队进行了报案。 |
| 49 | 国网湖南省电力有限公司常德供电公司 | 岳阳市平江县群众反映，当地供电企业架设的电线杆附近地面有空洞，存在安全隐患，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望消除安全隐患。 | 经调查，反映事项部分属实。近期大雨导致距离电线杆70厘米的地面产生空洞，当地供电企业与用户协商拆除存在隐患的电线杆，用户对处理结果表示认可。 |
| 50 | 国网四川省电力有限公司巴中供电公司 | 巴中市恩阳区群众反映，用户所在地存在低电压情况，已持续八年，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，期盼尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。由于负荷增长较快，用电高峰时段，线路末端的用户存在低电压的情况。供电企业已将用户所在村庄纳入低电压项目库，计划对用户所在线路进行改造、减少迂回供电，提升用户处电压，预计于10月30日前完成，用户对处理结果表示认可。 |
| 51 | 国网四川省电力有限公司甘孜供电公司 | 甘孜藏族自治州得荣县群众反映，自1月以来，其居住地区遇到刮风下雨就会停电，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。由于大风、暴雨天气导致老旧台区设备故障，引发线路多次跳闸，近期用户所在线路共发生停电6次。已督促供电企业加大线路巡查力度，对线路特巡发现的缺陷隐患做好维护消缺安排，同时针对冻松线及线下设备缺陷隐患开展专项整治工作，减少跳闸情况的发生，保证用户用电质量，用户对处理结果表示满意。 |
| 52 | 四川广安爱众股份有限公司 | 广安市广安区群众反映，其居住地存在频繁停电、计划停电未按时恢复供电以及低电压的问题，联系当地供电企业未解决，期盼尽快解决频繁停电等问题。 | 经调查，反映事项属实。因新区建设等原因，用户所在地计划停电工作较多，均提前进行公示；施工过程中受到村民阻拦等原因出现了延迟送电；当地线路供电半径长，不能满足用户用电需求，导致出现低电压现象。目前，供电企业已采用新增变压器等方式，解决了低电压问题。已督促供电企业加强停送电管理，减少停电次数和时长。 |
| 53 | 国网四川省电力有限公司凉山供电公司 | 凉山彝族自治州西昌市群众反映，用户所在小区存在频繁停电现象，已持续两年，今年5月已停电3次，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。近年来，因施工、外力破坏、线路运行维护不当等原因，用户所在小区频繁停电。5月20日，供电企业对该小区所在线路进行改造，确保小区正常用电，用户对处理结果表示满意。 |
| 54 | 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，2019年3月至12月其住所无人居住且总闸关闭，但一直产生电费，2个月能产生电费50多元。2019年12月用户回到该住所居住，2020年3月15日供电企业工作人员告知其欠费2元，当时缴纳100元,自3月18日起，其住所再次无人居住，4月22日工作人员又告知欠费166元。联系供电服务热线，告知需要校验电表，但供电企业一直未进行校验。希望退回多收的电费，对电表进行校验。 | 经调查，反映事项属实。2019年6月用户所在村庄实施土坯房改造，供电企业将电表箱搬迁，村里电工进行接线时，误将用户与他人表后出线接反，导致用户电费异常。目前，已进行拆表校验，供电企业已将表后出线对调，并退补电费，用户对处理结果表示满意。 |
| 55 | 南方电网云南电网有限责任公司大理供电局 | 大理白族自治州大理市群众反映，其居住地存在频繁停电的情况，已持续一年，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。因综合停电管理不到位、设备运维不到位、用电检查工作执行不到位等原因，用户所在地2020年以来停电8次，其中，计划停电4次、故障停电4次。已责令当地供电企业加强综合停电管理，提升该片区运维质量，加强用电安全检查，提高供电质量，用户对处理结果表示满意。 |
| 56 | 南方电网云南电网有限责任公司昆明供电局 | 昆明市盘龙区群众反映，用户购买二手房，过户前曾交纳电费，4月30日办理过户手续后剩余电费被清零。联系95598供电服务热线，供电企业工作人员告知用户已将情况上报，五一过后会解决，但电费一直未退还。希望尽快退回电费。 | 经调查，反映事项属实。因供电企业工作人员疏忽造成业务工单遗漏，导致用户电费未能及时转存，当地供电企业对相关责任人进行了考核。已督促供电企业对类似业务进行自查，排查业务办理不规范的问题，发现问题及时整改，用户对处理结果表示认可。 |
| 57 | 南方电网云南电网有限责任公司文山供电局 | 文山壮族苗族自治州文山市群众反映，其居住的小区遇到刮风下雨就会频繁停电，已持续五六年，联系95598供电服务热线未解决，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。因线路设备装备水平较低、维护不到位等原因，用户所在线路一个月内停电8次。已责令供电企业于7月30日前对用户所在区域供电线路开展防雷治理和设备缺陷消除，提升设备运维质量，解决该地区因雷电导致的故障停电多发问题。 |
| 58 | 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，其居住地频繁停电，且停电前未进行通知，已持续半个多月，联系当地供电企业，告知是紧急限电，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地区电网电源发电能力不足，因疫情影响，趸售电相关农网建设工程进度严重滞后，2020年至今共计拉闸限电5次。已责令供电企业采取临时措施，增加自发电量、错峰工业负荷等，优先保障好政府、医院、学校等重点单位及居民生活用电，做好停电通知，加快推进110kV并网工程的建设，切实提高当地供电可靠性，用户对处理结果表示认可。 |
| 59 | 南方电网云南电网有限责任公司昭通供电局 | 昭通市昭阳区群众反映，2019年9月更换电表，更换电表前月用电量最多为300度，更换后，2020年4月为1200多度，5月为4112度，联系供电企业，告知计量正常，建议用户申请校验电表。用户期盼尽快解决电费异常问题。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业对电费抄核收全过程管控、监督不到位，工作人员未按期进行抄表算费，存在估抄漏抄问题，导致用户电费错误。供电企业已对相关责任人进行考核，已责令供电企业对用户电费进行核算退费，督促当地供电企业提高业务规范化管理水平。 |
| 60 | 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剑河县群众反映，用户所在地区存在频繁停电现象，已持续近8年，每逢刮风下雨就停电，且停电时间长，联系当地供电企业及95598供电服务热线，总告知是变压器故障或树木刮断线路等原因造成停电，问题未得到彻底解决，期盼尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路2019年累计停电16次，2020年1至6月累计停电12次。供电企业已对相关责任人进行考核，已督促当地供电企业加强线路巡视巡检，强化对高故障线路的运行维护，及时开展隐患防治，切实保障群众可靠用电，用户对处理结果表示认可。 |