附件

**2016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** | **处理情况** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 陕西省西安市周至县供电分公司 |  陕西省西安市周至县竹峪镇某群众反映，某冷库的供电专线从其耕地通过，因杆距、线路高度不够，线路已经落到树上，曾向供电企业反映，至今未得到解决。 | 经调查，反映事项属实，已处理。 |
| 2 | 陕西省汉中市南郑县供电分公司 |  陕西省汉中市南郑县圣水镇某群众反映，因与镇政府在拆迁款问题上存在纠纷，供电企业应镇政府要求对其实施了停电，其认为不合理。 | 经调查，反映事项属实，已要求供电公司恢复供电。 |
| 3 | 陕西省咸阳市泾阳县供电分公司 |  陕西省咸阳市泾阳县兴隆镇群众反映，其自建20千瓦分布式光伏发电，供电企业验收完后以无电表为由，至今未并网。 | 经调查，反映事项部分属实，已处理。 |
| 4 | 陕西省西安市供电公司 |  陕西省西安市长安区韦曲街群众反映，其所在村属于总表用户，希望直接抄表到户。 | 经调查了解到该村被列入2016年拆迁村组，故未对该村进行改造，已督促供电公司做好解释工作。 |
| 5 | 陕西省西安市供电公司 |  陕西省西安市某物业公司反映，该单位户名是开发商的名称，自税务“营改增”后，电费发票必须开具物业公司名称。前往供电局申请变更时，被告知需预购一年电费才可以更名过户。 | 要求供电企业与该公司协商解决有关更名过户的相关事宜，预计2016年6月底前完成。 |
| 6 | 陕西省西安市供电公司 |  西部网《民生热线》报道，陕西省西安市阎良二中家属区的所有商户从5月24日开始已经停电4天，严重影响正常生活，希望阎良区政府给予合理解释。 | 经调查，反映事项属实，已处理。 |
| 7 | 宁夏自治区吴忠市同心县供电公司 |  宁夏自治区吴忠市同心县预旺镇群众反映，2012年10月6日供电所在其家中安装了一台自助购电机，并承诺每年付给其部分维护费用，但至今未付。曾多次到供电所询问，均被告知由于未签订合同，无法付其相关费用。 | 经调查，反映事项属实，已处理。 |
| 8 | 宁夏自治区中卫市海原县供电公司 |  宁夏自治区中卫市海原县树台乡电力用户反映，最近两个月家里无人居住，回家后发现被停电且电表已拆除。询问供电所被告知其有欠费，而且电表有问题，需补交电费及更换电表费用。用户表示不理解，请尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实，已处理。 |
| 9 | 青海省黄南州化隆县供电公司 |  青海省黄南州化隆县甘都镇群众反映，近期当地停电，拨打95598客服电话被告知属于计划停电。其认为供电企业未提前通知，认为不合理。 | 经调查，反映事项部分属实，已处理。 |
| 10 | 广东省深圳市龙华供电局 | 广东省深圳龙华新区观澜镇汇什街某电力用户反映，近两年来其居住地电压不稳，烧坏了电器。 | 经调查，反映事项部分属实，已处理。 |
| 11 | 广东省深圳市宝安供电局 | 广东省深圳市宝安区福永街道同富路某电力用户反映，该地区在用电高峰时电压不稳，烧坏了电器。 | 经调查，反映事项属实，已处理。 |
| 12 | 广西自治区梧州供电局 | 广西自治区梧州市太和路某电力用户反映， 2016年1月向梧州供电局申请报装电表，至今未完成安装。 | 经调查，反映事项属实，已督促完成安装。 |
| 13 | 广西自治区贵港供电局　 | 广西自治区贵港市平南县同和镇平塘村古伦屯、高滩屯、连香屯电力用户反映，自2016年春节以来，其居住地经常停电，影响正常生活。 | 经调查，反映事项属实，已处理。 |
| 14 | 广西自治区北海供电局 | 广西自治区北海合浦石康水车某电力用户反映，其居住地电压低，只有60至120伏，家用电器不能正常使用，已持续四年。 | 经调查，反映事项属实，已督促供电企业将该台区纳入改造计划，预计2016年7月底完成。 |
| 15 | 山西省长治市长治县供电公司 | 山西省长治市长治县郝家庄乡任家庄村某电力用户反映，该村部分电力用户从2015年5月2日起开始窃电，希望处理。 | 经调查，反映事项属实，已处理。 |
| 16 | 山西省忻州市神池县供电公司 | 山西省忻州市神池县某电力用户反映，电工在未通知用户的情况下，多次将其电表更换，且未按电表示数收费。 | 经调查，反映事项部分属实，已责令供电公司退还多收电费。 |
| 17 | 山东省济南市中石油第127号加油站 | 山东省济南市某石油消费者反映，其4月25日在槐荫区吴家堡石佛屯路口中石油加油站办理一张加油卡（每月逢9，优惠0.15元/升），近日，用户前去该站加油，工作人员称该优惠活动已结束，希望解释处理。 | 经调查，反映事项属实，已按职责分工转办，要求被反映单位做好处理工作。 |
| 18 | 山东省济南市中石化第88号加油站 | 山东省济南市某石油消费者反映，其办理充值时有优惠活动（95号汽油每周五加油有优惠），27日用户在经十路儿童医院附近中石化第88号加油站加油时，工作人员称只有92号汽油有优惠活动。 | 经调查，反映事项属实，已按职责分工转办，要求被反映单位做好处理工作。 |
| 19 | 山东省济南市平阴县东关街实验小学东临中石化加油站 | 山东省平阴县某石油消费者反映，其加油卡丢失，5月10日用户前去平阴县东关街实验小学东临中石化加油站办理挂失，当时工作人员告知用户卡内余额还有290元钱， 5月20日再去该站加油时，发现新卡内没有余额 (期间用户无消费)，希望解释处理。 | 经调查，反映事项属实，已按职责分工转办，要求被反映单位做好解释处理工作。 |
| 20 | 甘肃省陇南供电公司 | 甘肃省陇南市某电力用户反映，其4月28日申请报装用电，供电所以马上过节为由让其节后再来，5月6日、12日其再次前往供电所仍未解决。 | 经调查，反映事项属实，已处理。 |
| 21 | 福建省厦门市供电公司 |  福建省厦门市某群众反映，其2015年承接的光伏屋顶项目，2016年3月31日正式竣工，并通过业主验收。4月8日向供电公司提交并网验收申请，供电公司无故拖延，目前项目处于搁置状态。 | 经调查，反映事项部分属实，经督办，目前该项目已并网发电。 |
| 22 | 福建省厦门市供电公司 | 福建省厦门市某电力用户反映，其居住地附近五户人家近一周内停电4至5次，拨打95598客服电话被告知是故障抢修，希望解决停电频繁问题。  | 经调查，反映事项属实，已处理。 |
| 23 | 福建省泉州市晋江市供电公司 | 福建省晋江市某电力用户反映，其居住地长期电压过高，供电公司与开发商相互推诿，希望帮助解决电压过高的问题。 | 经调查，反映事项部分属实，已处理。 |
| 24 | 四川省成都供电公司高新供电分公司 | 四川省成都市某电力用户反映，其居住小区长时间停电，向95598客服电话和供电公司反映后，一直未恢复供电，希望处理。 | 经调查，反映事项属实，已处理。 |
| 25 | 贵州省遵义市遵义县供电局 | 贵州省遵义市某电力用户反映，遵义县峰乡镇烟叶站电压低。 | 经调查，反映事项属实，已整改。 |