

## 2017年12398热线典型投诉举报事项具体处理情况通报

| 序号 | 被投诉单位                    | 反映事项  | 处理措施及结果   |
|----|--------------------------|---|---|
| 1  | 国网北京市电力公司顺义供电公司          | 北京市顺义区群众反映,其居住地附近的高压线距离房屋较近,且该区域电压较低,向95598供电服务热线和供电公司反映未解决。    | 经调查,反映事项部分属实。现场线路为低压380V供电线路,与房屋距离约为1米,属于安全范围。用户所在村为人口倒挂村,群租人员多,导致电压较低。经协调督办,供电公司通过倒相方式解决了低电压问题。用户对处理结果表示满意。      |
| 2  | 国网天津市电力公司东丽供电公司          | 天津市东丽区群众反映,其于11月3日发现房顶上有被风刮断的电线,存在安全隐患,向95598供电服务热线反映未解决。       | 经调查,反映事项属实。经协调督办,供电公司已于11月24日为用户排除安全隐患。   |
| 3  | 国网冀北电力有限公司唐山供电公司         | 唐山市开平区群众反映,其居住地自9月份开始频繁停电,向95598供电服务热线和供电公司反映未解决。               | 经调查,反映事项属实。用户所在区域高压厂矿较多,线路负荷过大,近期共停电15次。已责令供电公司整改,避免用电高峰期过负荷跳闸,供电公司于12月5日完成整改。用户对处理结果表示认可。                        |
| 4  | 国网冀北电力有限公司张家口供电公司        | 张家口市桥东区群众反映,其居住地持续四年频繁停电,多次向95598供电服务热线和供电公司反映未解决。              | 经调查,反映事项部分属实。近期除1次计划停电外,其他停电情况均为用户内部原因造成。已要求供电公司加强线路巡检,及时处理突发情况,保证正常供电。   |
| 5  | 国网内蒙古电力(集团)有限责任公司呼和浩特供电局 | 呼和浩特市回民区群众反映,其居住地11月2日20时停电,一直未恢复。向95598供电服务热线反映,电话无法接通。        | 经调查,反映事项属实。停电原因为变压器低压保险故障,95598供电服务热线无法接通系供电公司信息中心机房光纤设备切改所致。已责令供电公司整改。及时恢复供电并确保热线畅通。用户对处理结果表示认可。                 |
| 6  | 国网内蒙古电力(集团)有限责任公司呼和浩特供电局 | 呼和浩特市赛罕区群众反映,其居住地持续一年频繁停电,向95598供电服务热线反映未解决。                    | 经调查,反映事项属实。由于所在地区线路供电半径长,接带负荷大,造成频繁停电。已向供电公司提出监管意见,供电公司已按要求制定改造方案。  |
| 7  | 国网内蒙古东部电力有限公司通辽供电公司      | 通辽市开鲁县群众反映,其于11月7日收到欠费短信提示,于11月8日9时缴费,但当天15时家中断电,要求尽快恢复供电。      | 经调查,反映事项属实。由于系统原因,导致缴费后自动停电。已要求供电公司尽快恢复供电并向用户解释说明,用户表示认可。   |
| 8  | 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,其于2016年3月安装光伏发电设备,电费至今未结算。                           | 经调查,反映事项属实。经协调督促,现用户报销凭证签字流程已结束,供电公司已付款。用户对处理结果表示认可。  |
| 9  | 国网辽宁省电力有限公司葫芦岛供电公司       | 葫芦岛市绥中县群众反映,其安装光伏发电设备已经一个月,供电公司以没有电表为由一直不予并网,向95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查,反映事项属实。用户在申请并网时,供电公司没有光伏并网用表,需要省公司统一配发,因此没有立即为用户装表并网。经协调督促,供电公司已于12月10日为用户安装表计。用户对处理结果表示认可。                   |
| 10 | 国网黑龙江省电力有限公司哈尔滨供电公司      | 哈尔滨市方正县群众反映,其所在区域经常停电。  | 经调查,反映事项部分属实。近期共停电2次,1次为临时检修停电,1次为外力破坏停电。已要求供电公司向用户解释说明。用户对处理结果表示认可。  |
| 11 | 国网黑龙江省电力有限公司牡丹江供电公司      | 牡丹江市海林市群众反映,当地持续一年频繁停电,向95598供电服务热线和供电公司反映未解决。                  | 经调查,反映事项部分属实。从4月5日至11月6日共停电12次。其中,雷雨、大风等天气造成故障停电11次,计划停电1次。已要求供电公司加强线路巡视,减少临时停电;对危险地段进行特殊巡视,发现问题立即处理。用户对处理结果表示认可。 |
| 12 | 陕西地方电力(集团)公司宝鸡分公司        | 宝鸡市眉县群众反映,其居住地持续多年电压较低,向供电公司反映未解决。                              | 经调查,反映事项属实。该用户为自建冷库用电,距离配变较远且用户漏电保护器较小,在用电高峰期易发生电压低情况。已要求供电公司进行升级改造。供电公司计划于2018年对该区域进行0.4千伏线路延伸或网架敷设,解决电压低问题。     |
| 13 | 国网陕西省电力公司渭南供电公司          | 渭南市蒲城县群众反映,其6月份安装光伏发电设备,补贴至今没有发放,向供电公司反映未解决。                    | 经调查,反映事项属实。前期因供电公司无代开电费发票权,用户也未提供电费发票,导致相关费用未结算。目前,供电公司已取得代开资格。经协调督促,供电公司已于12月底完成结算。                              |

| 序号 | 被投诉单位                | 反映事项   | 处理措施及结果   |
|----|----------------------|--|---|
| 14 | 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，其居住地长年电压较低，向 95598 供电服务热线和供电公司反映未解决。        | 经调查，反映事项属实。已责令供电公司整改，供电公司已对该村低电压问题提出分网方案，并已栽立电杆，分网工程正在实施中。  |
| 15 | 国网陕西省电力公司西安供电公司      | 西安市未央区群众反映，其居住小区持续一年频繁停电，向 95598 供电服务热线反映未解决。          | 经调查，反映事项部分属实。由于第三方内部电缆故障，引发该小区用户停电。供电公司接到报修后，已及时恢复供电。目前，供电公司已要求第三方整改，并对其定期检查。   |
| 16 | 陕西地方电力（集团）有限公司咸阳供电公司 | 咸阳市礼泉县群众反映，其居住小区近期频繁停电，向 96789 供电服务热线和供电公司反映未解决。       | 经调查，反映事项部分属实。由于近期气温降低，用户所在地区用电负荷增大，配变开关保护动作导致停电。供电公司抢修人员对配变三相负荷进行重新分配，已恢复供电。已要求供电公司加强巡查，并向各管辖区域公布联系电话，发现问题及时处理。         |
| 17 | 国网上海市电力公司浦东供电公司      | 上海市浦东新区群众反映，其于 2015 年左右发现电表户名有误，多次向抄表员反映一直未解决。         | 经调查，反映事项属实。经协调督促，供电公司已将户名更正并向用户致歉。  |
| 18 | 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，其居住地电压较低，向 95598 供电服务热线和供电公司反映未解决。          | 经调查，反映事项属实。2017 年，供电公司因资金问题未能对该地区进行整改。已要求供电公司加大资金申请力度，尽快进行升级改造。   |
| 19 | 国网安徽省电力公司六安供电公司      | 六安市霍邱县群众举报，当地在开展农网改造工程中，电线杆底部没有底盘，上部没有卡盘，不符合安全规定。      | 经调查，反映事项属实。该工程电杆底卡盘安装不符合要求，电杆未逐基夯实，水塘边电杆未加固，个别杆基塌陷，存在严重安全隐患。已责令供电公司整改，供电公司组织开展了农网工程电杆专项排查，并对责任人进行了考核。举报人对处理结果满意。        |
| 20 | 国网安徽省电力公司宿州供电公司      | 宿州市泗县群众反映，其光伏发电设备安装完成后，供电公司一直不予并网，向 95598 供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。用户在供电公司未给出书面供电方案之前已建造 1.5 兆瓦的光伏电站，流程不合理，且当地电网容量饱和，暂不能并网。已督促供电公司向用户做好解释工作。                                    |
| 21 | 国网湖北省电力公司恩施供电公司      | 恩施土家族苗族自治州利川市群众反映，其居住地电压较低，向 95598 供电服务热线反映未解决。        | 经调查，反映事项属实。用户所接电源负荷过重，且与另外两相负荷分配不平衡，导致用电高峰期电压低。已责令供电公司整改，供电公司已将用户所在台区三相负荷调整平衡，解决了低电压问题。                                 |
| 22 | 国网江西省电力公司南昌供电公司      | 南昌市青云谱区群众反映，其居住小区频繁停电，向 95598 供电服务热线和供电公司反映未解决。        | 经调查，反映事项属实。经协调督办，供电公司已于 11 月底完成线路改造，形成单独双回路供电，增加了供电可靠性；同时，供电公司已向小区物业公司下达整改通知书，要求解决小区电力设备存在的安全隐患问题。用户对处理结果表示认可。          |
| 23 | 国网江西省电力公司宜春供电公司      | 宜春市袁州区群众反映，其居住地持续多年电压低，向 95598 供电服务热线和供电公司反映未解决。       | 经调查，反映事项属实。该台区电网改造已于 2017 年 9 月开始，但由于线路通道问题，部分村民阻止施工。现供电公司正与当地村委会联系协商。已要求供电公司加大协调工作力度，尽快完成施工改造。                         |
| 24 | 南方电网广东电网有限责任公司清远供电局  | 清远市清城区群众反映，供电公司故意刁难，导致其工程无法顺利施工。                       | 经调查，反映事项部分属实。已向供电公司印发监管整改通知书，要求对分布式光伏发电项目并网服务不规范、在审核设计单位资质环节设置障碍等有关问题进行整改。  |
| 25 | 南方电网深圳供电局有限公司        | 深圳市龙岗区群众反映，其居住小区自 6 月份开始频繁停电，向 95598 供电服务热线和供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。6 月份以来，投诉人所在小区因设备故障、台风等原因导致停电 3 次。经协调督办，供电公司将优化小区线路，并多渠道做好计划停电通知工作。同时要求供电公司向用户解释说明。用户表示谅解，目前已撤诉。           |
| 26 | 南方电网深圳供电局有限公司        | 深圳市罗湖区群众反映，当地频繁停电，向 95598 供电服务热线反映未解决。                 | 经调查，反映事项属实。投诉人所在公变因负荷激增导致低压电缆多次烧坏，因所在小区老旧，现场情况复杂，无法调整负荷和新建变压器。经协调督办，供电公司已制定方案，计划对电缆接头全部更换、新增出线调整部分负荷、协调接收附近用户专变并实施增容改造。 |
| 27 | 南方电网深圳供电局有限公司        | 深圳市南山区群众反映，其居住村持续一年频繁停电，向 95598 供电服务热线和供电公司反映未解决。      | 经调查，反映事项部分属实。2017 年，用户所在台变供电设施因设备故障、天气、外力破坏等原因停电 7 次，供电公司均第一时间隔离故障并恢复了正常供电。已要求供电公司向用户解释说明。用户表示谅解，并撤诉。                   |
| 28 | 南方电网广西电网有限责任公司       | 桂林市叠彩区群众反映，其电费欠费后供电公司拉闸断电，缴纳欠费                         | 经调查，反映事项部分属实。供电公司未及时缴纳电费的居民用户在逾期未达到 30 日的情况下，即停止供电，违反了《电力   |

| 序号 | 被投诉单位               | 反映事项  | 处理措施及结果   |
|----|---------------------|---|---|
|    | 公司桂林供电局             | 后供电公司未及时恢复供电。   | 供应与使用条例》第三十九条规定，且未在费用结清后 24 小时内恢复供电，违反了《居民用电服务质量监管专项行动有关指标》（电监供电〔2011〕45 号）要求。已责令供电公司整改，按要求规范欠费停电管理。  |
| 29 | 广西水利电业集团恭城水利电业有限公司  | 桂林市恭城县群众反映，当地持续两年电压较低，向供电公司反映未解决。                                       | 经调查，反映事项属实。用户所在台区改造较早，负荷大幅增长后，出现电压偏低情况。在后期改造过程中，部分住户组织施工，导致改造没有正常完工。经协调督办，供电公司已对用户所在地区变压器进行调档处理，并计划列入 2018 年农网改造项目库。                        |
| 30 | 广西水利电业集团全州水利电业有限公司  | 桂林市全州县群众反映，当地持续一个多月频繁停电，向 95598 供电服务热线和供电公司反映未解决。                       | 经调查，反映事项属实。投诉人所在台区变供电线路断路器故障跳闸，导致频繁停电。经协调督办，供电公司已更换开关，解决了频繁停电问题。  |
| 31 | 南方电网广西电网有限责任公司河池供电局 | 河池市东兰县群众反映，其居住地多年电压较低，向供电公司反映未解决。                                       | 经调查，反映事项属实。由于用户距台区变较远，超出合理供电半径，导致电压较低。经协调督办，供电公司已就近增设变压器一台，低电压问题已改善。  |
| 32 | 南方电网广西电网有限责任公司来宾供电局 | 来宾市武宣县群众反映，其居住地持续一年电压低，向 95598 供电服务热线反映未解决。                             | 经调查，反映事项部分属实。因进线支线存在线路老化和线径较小问题，导致用电高峰电压较低。已责令供电公司整改，供电公司紧急调配人员和物资完成了项目改造。用户对处理结果表示认可，并撤诉。  |
| 33 | 广西水利电业集团藤县水利电业有限公司  | 梧州市藤县群众反映，其所在区域持续六年电压低，电线老化掉落在地上，向 966022 供电服务热线和供电公司反映未解决。             | 经调查，反映事项属实。由于用户所在台区供电导线线径小、供电半径大，且线路老化等问题，导致电压较低。经协调督办，供电公司已将该地区列入农网改造项目库，并计划用自筹资金对变压器扩容、对部分低压线路进行改造。                                       |
| 34 | 南方电网海南电网有限责任公司东方供电局 | 海南省东方市群众反映，其于 11 月初报装电表，但供电公司一直未安装。                                     | 经调查，反映事项属实。因检测设备故障，表计无法检测校验，供电公司未能在规定 3 个工作日时限内实施安装，违反了《国家能源局关于印发〈压缩用电报装时间实施方案〉的通知》（国能监管〔2017〕110 号）。经协调督办，供电公司已紧急调配物资完成安装。用户对处理结果表示满意，并撤诉。 |
| 35 | 国网山西省电力公司吕梁供电公司     | 吕梁市岚县群众反映，其居住地持续半个月电压不稳，多次向 95598 供电服务热线和供电公司反映未解决。                     | 经调查，反映事项属实。因低压设备老化导致电压不稳。经协调督办，供电公司已完成故障抢修，并对责任人进行批评教育。   |
| 36 | 国网山西省电力公司忻州供电公司     | 忻州市忻府区群众反映，其于 2016 年 12 月安装光伏发电设备，至今只结算了一次电费，恳请尽快结算电费。                  | 经调查，反映事项属实。该地区财务因未实现电脑系统开发，全部信息需要手工输入，信息量较大且流程繁琐，导致用户电费结算时间过长。已责令供电公司于 2017 年年底前为用户将电费全部结算。用户对处理结果表示满意。                                     |
| 37 | 国网山西省电力公司运城供电公司     | 运城市盐湖区群众反映，其 11 月份报装三相电，供电公司要求用户自己购买表前线。                                | 经调查，反映事项属实。用户所在地区为老城区，最后一次网改是在 2000 年，巷子内没有三相电电源。因用户申请的电锅炉为居民采暖用电，表前线路费用应由供电公司承担。经协调督办，供电公司已将用户家到电源点的 330 米线路全部架设完毕，并于 12 月 1 日为用户装表接电。     |
| 38 | 国网山东省电力公司菏泽供电公司     | 菏泽市东明县群众反映，其光伏发电设备 6 月份并网，合同按季度结算，但上网电费一直没有结算，向 95598 供电服务热线和供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。该用户于 6 月并网，应于第三季度进行结算，但 2017 年下半年税率制度发生改变，供电公司一直与税务局进行协商，故未及时结算。经协调督办，供电公司已与税务局进行协商，计划于 2018 年 1 月将用户电费一并结算。                     |
| 39 | 国网山东省电力公司潍坊供电公司     | 潍坊市高密市群众反映，其光伏发电设备 4 月中旬并网，供电公司一直没有与其签订合同，一直未发放补贴。                      | 经调查，反映事项属实。经协调督办，供电公司已与用户签订光伏并网合同。光伏补贴需经当地供电公司财务审核后报发改委审核，供电公司表示于 11 月 20 日前将光伏补贴全部发放，之后按月发放。用户对处理结果表示认可。                                   |
| 40 | 国网甘肃省电力公司定西供电公司     | 定西市岷县群众反映，其于网上缴费后，供电公司仍于 11 月 3 日给其断电，称未缴电费，希望尽快恢复供电。                   | 经调查，反映事项部分属实。因所在台区抄表人员长期估抄电量，致使用户累计欠费 1527 元。经工作人员多次催收，用户均未缴纳，供电公司遂于 11 月 4 日给其断电；11 月 8 日用户承诺分期缴纳电费后，供电公司于 11 月 9 日给其恢复供电。供电公司抄表人员进行了考核处罚。 |

| 序号 | 被投诉单位             | 反映事项   | 处理措施及结果  |
|----|-------------------|--|--|
| 41 | 国网甘肃省电力公司定西供电公司   | 定西市通渭县群众反映，当地电压较低，电线老坏问题已持续多年，联系 95598 供电服务热线和供电公司未解决。                     | 经调查，反映事项属实。用户所在区域配电变压器容量较小，低压供电线路建设年代较早，用电高峰易发生低电压情况。供电公司计划将该区域低电压用户接入其他配变，并在后续农网改造工程中逐步解决该区域低压供电线路老旧等问题。  |
| 42 | 国网甘肃省电力公司临夏供电公司   | 临夏回族自治州东乡族自治县群众反映，供电公司收电费不开具发票，联系 95598 供电服务热线未解决。                         | 经调查，反映事项属实。当地供电公司所管辖区域分散，人员配置紧缺，当地群众的电费基本靠抄表人员走收。由于工作量大、电费回收压力大，抄表员一般通知用户到供电所索取发票。已对供电公司收费管理不规范的问题提出监管要求，供电公司工作人员已将用户发票送至投诉人家中，投诉人表示谅解。  |
| 43 | 国网甘肃省电力公司庆阳供电公司   | 庆阳市宁县群众反映，其居住地电压低，向 95598 供电服务热线和供电公司反映未解决。                                | 经调查，反映事项属实。用户所在区域配电变压器容量较小，且变压器距用户较远，供电线路径径较细，造成用户家中电压较低。供电公司计划于 2018 年 1 月底前在用户所在村新增一台变压器，并改造相关供电线路，解决电压低的问题。   |
| 44 | 国网甘肃省电力公司天水供电公司   | 天水市秦州区群众反映，其居住地频繁停电，向 95598 供电服务热线和供电公司反映未解决。                              | 经调查，反映事项属实。2017 年 10 月至 11 月，用户所在配变和线路发生 6 次故障停电。供电企业已采取更换分路低压空开、环网柜、低压电缆等措施，改善用户所在配变的供电质量。  |
| 45 | 国网新疆电力公司奎屯供电公司    | 奎屯市奎屯县群众反映，其所在小区近期频繁停电，向供电公司反映未解决。   | 经调查，反映事项属实。用户所在小区近两年用户负荷增加较快，原有线路不能满足用电需求，当地正在对供配电设施进行改造，由于施工难度大、线路长，导致停电时间较长。已要求施工部门加快进度，最大限度减少对群众生活的影响。  |
| 46 | 普瑞智能管理服务有限公司      | 苏州市昆山市群众举报，普瑞智能管理服务有限公司无相关资质，违规进行变电站智能化改造及运维项目，要求停止该公司违规行为。                | 经调查，反映事项属实。普瑞智能管理服务有限公司未取得承装（修、试）电力许可资质。已向该公司下发监管意见书，要求立即停止违规行为。   |
| 47 | 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，2016 年 11 月安装光伏发电设施，至今未发放补贴及电费，向 95598 供电服务热线和供电公司反映未解决。        | 经调查，反映事项属实。供电公司未及时按照规定时间，完成发电用户并网后的发电量、上网电量抄核收工作，也未将相关材料递交财务部门进行补贴资金支付，造成补贴费用结算滞后。已责令供电公司加强管控。目前补贴已下发，并已向用户解释说明。   |
| 48 | 国网江苏省电力公司徐州供电公司   | 徐州市睢宁县群众反映，从 2017 年 7 月开始，所在区域频繁停电，向 95598 供电服务热线和供电公司反映未解决。               | 经调查，反映事项属实。用户所在区域 2017 年 8 月至 10 月共停电 3 次，均为供电资产故障导致。目前故障已排除。已要求供电公司加强线路巡护，并向用户解释说明。   |
| 49 | 国网福建省电力有限公司龙岩供电公司 | 龙岩市长汀县群众反映，其于 2017 年 6 月 14 日安装光伏发电设备，供电公司至今未结算。                           | 经调查，反映事项部分属实。该光伏发电项目为自然人项目，为方便用户办理光伏发电项目上网，供电单位采取了缺件审批服务，投诉人因自身原因未及时补交身份证复印件，导致电费结算流程无法流转。11 月下旬供电公司收到户主的身份证原件，发起供应商创建流程，电费及补贴在 12 月 30 日前到账，供电人员已将情况告知投诉人，投诉人表示满意。供电公司对相关责任人进行了考核，并采取了整改措施。 |
| 50 | 国网河南省电力公司焦作供电公司   | 焦作市温县群众反映，当地已持续 5 年电压较低，向 95598 供电服务热线和供电公司反映未解决。                          | 经调查，反映事项属实。近两年该村居民用电负荷增长迅速，低压线路线号偏细、供电半径较大，导致用户电压较低。经协调督促，供电公司已采取加大项目资金申请力度、做好负荷转移和增加临时供电设备等措施。用户表示认可。   |
| 51 | 国网河南省电力公司开封供电公司   | 开封市杞县群众反映，当地自 2017 年 11 月开始频繁停电，前期有停电短信提示，后期不再提示。向 95598 供电服务热线和供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域近期共停电 2 次，1 次因为配（农）网改造导致，1 次为缺陷处理导致，均在计划时间内恢复供电。关于用户反映短信提示问题，供电公司所留号码，非李先生使用手机号，现已解决相关问题，并向用户进行了解释，用户表示认可。  |
| 52 | 国网河南省电力公司信阳供电公司   | 信阳市固始县群众反映，当地电压较低，已持续两三年，联系供电公司一直未解决。                                      | 经调查，反映事项属实。用户所在区域变压器承载户数过多，供电半径过长，导致电压较低。供电公司已采取调整变压器档位、平衡台区三相负荷等临时措施，并申请新增变压器，待项目批复后可彻底解决反映问题。  |
| 53 | 国网河南省电力公司驻马店供电公司  | 驻马店市遂平县群众反映，2017 年 10 月 25 日所在小区发生较长时间停电。                                  | 经调查，反映事项属实。10 月 25 日用户所在小区发生高压分支地埋电缆故障，因故障点属第三方资产，非供电公司维护范围，供电公司立刻通知小区物业进行自行维修，因情况复杂，施工难   |

| 序号 | 被投诉单位               | 反映事项   | 处理措施及结果   |
|----|---------------------|--|---|
|    |                     |  | 度较大,于10月27日16时40分恢复送电。已向用户详细解释,用户表示满意。  |
| 54 | 国网湖南省电力公司长沙供电公司     | 长沙市开福区群众举报,当地高架桥下,高压电缆未按规定埋设,电力管线直接裸露在外,存在重大安全隐患。        | 经调查,反映事项部分属实。已对举报人反映地点进行调查,现场未发现电缆直接裸露在外现象。因现场为施工场地,已要求供电公司采取措施,加强巡视,确保安全。  |
| 55 | 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,其申请220伏低压用电后,近期频繁停电,向95598供电服务热线反映未解决。        | 经调查,反映事项部分属实。因用户使用大功率电器引起出线开关(用户资产)烧坏,导致频繁跳闸。经协调督促,供电公司已免费为其更换,用户表示满意。  |
| 56 | 国网湖南省电力公司怀化供电公司     | 怀化市芷江侗族自治县群众反映,当地多户人家电压较低,向95598供电服务热线和供电公司反映未解决。        | 经调查,反映事项属实。因该区域属第一批农改工程,供电线径较小,且处于供电线路末端导致电压低。已要求供电公司采取措施,由原来的两线线路改为四线进行分流处理,缓解了低电压问题。  |
| 57 | 国网四川省电力公司凉山供电公司     | 凉山彝族自治州盐源县群众反映,当地自11月份开始频繁停电,向供电公司反映未解决。                 | 经调查,反映事项属实。因市政建设项目导致该地区频繁停电。已要求供电公司加强与用户沟通,切实提升供电服务水平。供电公司已就相关情况向用户进行了解释说明,用户表示理解。  |
| 58 | 国网四川省电力公司泸州供电公司     | 泸州市叙永县群众反映,当地持续两三年电压低,向95598供电服务热线和供电公司反映未解决。            | 经调查,反映事项属实。已要求供电公司制定整改方案,增设变压器、新建线路,改善该地区低电压情况,并将该村纳入2018年农网改造计划。   |
| 59 | 四川省能源投资集团有限责任公司     | 绵阳市平武县群众反映,当地持续多年电压较低,向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。供电公司已为用户增补一根火线,电压基本达标,并计划增设一台变压器,彻底解决低电压问题。  |
| 60 | 南方电网云南电网有限责任公司曲靖供电局 | 曲靖市罗平县群众反映,其居住地持续四五年电压低,家电无法正常使用,向95598供电服务热线和供电公司反映未解决。 | 经调查,反映事项属实。因供电半径过大、线径过小导致当地电压较低。供电公司已对该地区低电压问题进行立项,但未及时告知当事人。已督促供电公司加快推进项目进度,尽早解决当事人反映问题,保证群众正常用电。                            |
| 61 | 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,其公司改名后,供电公司一直未给其公司开具增值税发票。                    | 经调查,反映事项部分属实。供电企业与当事人对企业更名问题沟通不到位,致使当事人对供电企业要求提供的资料理解有偏差,导致未能开具发票。经协调督促,当事人反映问题已得到解决,已能正常开具发票。                                |
| 62 | 南方电网云南电网有限责任公司昭通供电局 | 昭通市镇雄县群众反映,其报装电表已一年多,但供电公司一直推脱不予安装。                      | 经调查,反映事项部分属实。用户于2017年2月报装用电,供电公司现场勘查发现有部分低压线路超出零散居民免费安装的距离,需要上报计划申请。供电公司申请流程过长,未及时向用户反馈。已要求供电企业加快项目推进进度,尽快解决用户用电问题。           |
| 63 | 南方电网贵州电网公司毕节供电局     | 毕节市七星关区群众反映,其居住小区持续两年频繁停电,向95598供电服务热线反映未解决。             | 经调查,反映事项属实。2017年,该小区共停电17次。其中,小区自有产权设备故障停电11次,供电局线路故障停电4次,计划停电2次。已责令供电公司加大设备巡检维护力度,减少故障停电次数,并督促物业公司维护好小区用电设备。用户对处理结果表示满意,并撤诉。 |
| 64 | 南方电网贵州电网公司贵阳供电局     | 贵阳市白云区群众反映,其居住地持续一年频繁停电,向95598供电服务热线和供电公司反映未解决。          | 经调查,反映事项属实。2017年,该小区共停电5次。其中,计划停电3次,故障停电2次。已责成供电公司进一步加大对高负荷线路的运维管控,切实做好老旧小区供配电设备的管理、维护,确保“迎峰度冬”期间可靠供电。用户对处理结果表示满意。            |