**附件：2020年9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 | 国网天津市电力有限公司蓟州供电公司 | 天津市蓟州区群众反映，近1个月其所在地存在夜间频繁停电的问题，向当地供电企业后，告知正在检修，联系95598供电服务热线未解决，期望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。因当地电网改造，用户所在的台区6月24日至7月24日之间进行了4次夜间施工，导致用户所在区域一个月内计划停电4次。已要求当地供电企业强化计划停电管理，不断提高供电质量。目前该地区已改造完毕，基本解决了频繁停电问题。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 2 | 国网天津静海供电有限公司 | 天津市静海区群众反映，7月22日使用网银交纳200元电费，7月25日收到短信，提示电费未充值成功，联系95598供电服务热线告知可能因网络问题导致充值失败，需要本人持电卡到供电营业厅进行充值，希望针对充值不成功的问题作出合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。由于用户所在地区农网升级改造后，台区进行了调整，用户远程采集失败导致问题出现。目前，用户已通过补写电卡的方式，将电费充值到位。已要求供电企业尽快完成农网升级改造工程相关工作，提升采集成功率，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 3 | 国网河北省电力公司沧州供电分公司 | 沧州市新华区群众反映，2019年12月，因配合拆迁要求，其向当地供电企业申请销户，剩余电费未退回，且供电企业工作人员未说明退回剩余电费的时间。联系95598供电服务热线未解决，期盼退回剩余电费。 | 经调查，反映事项部分属实。2019年12月，用户向当地供电企业申请办理销户手续，因供电企业工作人员失误，遗失相关资料，未能通过系统预留电话号码与用户取得联系，没有及时退回剩余电费。供电企业对相关责任人进行了经济考核，并于2020年7月20日将剩余电费退回用户，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。 |
| 4 | 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，其居住地一个月内因下雨导致3次停电，每次停电都是夜间，且抢修不及时，联系95598供电服务热线未解决，希望停电后能尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。因恶劣天气、外力破坏等原因用户居住地近两个月内共停电3次，且雷雨天气影响了抢修作业进度。已要求当地供电企业加大对线路的运行维护，保障用户正常用电，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 5 | 内蒙古电力（集团）有限公司鄂尔多斯电业局 | 鄂尔多斯市准格尔旗群众反映，2019年10月，用户所在地供电企业已受理其用电报装申请，但工作人员告知，因变压器容量不足不能为其安装电表，联系95598供电服务热线，告知需要与当地供电企业协商解决，用户期待尽快装表接电。 | 经调查，反映事项部分属实。2019年10月，用户向当地供电企业申请报装机井用电，由于报装地址变压器容量不足，且用户未能提供水利部门出具的机井有关意见，供电企业未受理其报装申请。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。 |
| 6 | 内蒙古电力（集团）有限公司呼和浩特供电局 | 呼和浩特市土默特左旗群众反映，5月份更换智能电表后，户名、户号及用电地址均发生了变化。7月交纳电费后发现电费未到账，用户希望换回原来的户名及户号。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域5月分进行了老旧计量改造，施工人员错误安装电表，导致用户户号和地址信息未能正确匹配。目前，当地供电企业已纠正相关错误，用户交纳的电费已充值成功，供电企业对相关责任人进行了处理。已要求供电企业针对计量改造工程监管不到位的问题进行整改，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 7 | 内蒙古电力（集团）有限公司呼和浩特供电局 | 呼和浩特市托克托县群众反映，当地供电企业之前一直未进行抄表收费，6月时一次性扣除6个月的电费，导致用户欠费。6月中旬联系95598供电服务热线未解决，希望对未按期抄表收费导致其欠费的问题进行解释。 | 经调查，反映事项部分属实。因网络故障，用户所在用电地址4月至6月未正常采集电量，7月产生阶梯电费。目前，供电企业已退回多收的阶梯电费，并对相关责任人进行了处理。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满意。 |
| 8 | 国网内蒙古东部电力有限公司赤峰供电公司 | 赤峰市敖汉旗群众反映，其居住地存在低电压的情况，已持续3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。用户所在台区低压线路过长，用户距变压器3950米。当地供电企业计划通过安装应急变压器缩短供电半径等措施满足用户用电需求。同时，计划于2020年12月底前新建10千伏线路1.5千米、新增30千伏安变压器1台并新建0.4千伏线路0.35千米，以上工程完工后，将彻底解决当地低电压问题。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满意。 |
| 9 | 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，当地存在低电压现象，已持续3年，联系当地供电企业未解决，7月14日向95598供电服务热线反映，7月15日收到回复短信 “已处理”，但低电压问题实际未解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地4月至10月农业排灌高峰期用电量激增，且用户所在线路投运时间长、线径细，近三年排灌负荷集中运行时存在电压较低的情况。目前，用户所在台区新线路已架设完毕，预计于10月底前全部改造完成，届时将彻底解决用户所在地区低电压问题。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满意。 |
| 10 | 国网辽宁省电力有限公司大连供电公司 | 大连市庄河市群众反映，1年前家门口的电线杆出现裂痕，现在杆上线路即将掉落，存在安全隐患，2020年初联系当地供电企业，工作人员已经查看并拍照，但告知暂时无法更换，希望尽快解决安全隐患问题。 | 经调查，反映事项部分属实。2月份供电企业工作人员到达现场进行查看并拍照，受当时疫情影响，供电企业于4月份对该地区进行农网改造，并计划于5月20日前更换该电杆，但在施工过程中，因当地政府与居民未就占地赔偿达成一致且受大连地区疫情影响，农网改造进度受阻，未能按期更换电杆。目前，供电企业已更换该电线杆，消除了安全隐患。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。 |
| 11 | 国网辽宁省电力有限公司阜新供电公司 | 阜新市海州区群众反映，7月5日发现当地供电企业将自家电表与邻居家电表接错，自己一直在为邻居交纳电费，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望尽快解决接错电表问题。 | 经调查，反映事项部分属实。2019年5月，用户所在小区实施老旧表箱改造时，施工人员将用户邻居表前的电源线接至用户电表后负荷侧，导致邻居用电量在用户电表上重复计量。供电企业已根据邻居2019年5月至2020年7月间用电量退补电费给该用户。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 | 国网辽宁省电力有限公司阜新供电公司 | 阜新市彰武县群众反映，其居住村庄部分居民家中存在低电压的情况，不能正常用电，已持续1个月，多次联系95598供电服务热线，但问题一直未解决，期盼尽快解决低电压的问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地区近期旱情严重，居民集中使用水泵进行灌溉，用电负荷突增，出现低电压现象。7月21日下午，当地供电企业已更换用户所在台区的变压器，低电压问题已解决。已督促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。 |
| 13 | 国网辽宁省电力有限公司沈阳供电公司 | 沈阳市沈北新区群众反映，其居住的小区存在电压不稳及频繁停电现象，已持续3年，2020年6月小区供电设施移交至当地供电企业，但仍未解决频繁停电问题，希望尽快解决电压不稳及频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。2020年6月，用户所在小区供电设施产权移交给当地供电企业，该小区原供电设施严重老化，需对相关设备进行改造。目前，已完成计量装置侧新装改造，正在进行外线路改造，改造竣工前，用户仍使用原产权单位线路供电，改造完成后，将解决电压不稳及频繁停电问题。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。 |
| 14 | 国网吉林省电力有限公司白城供电公司 | 白城市大安市群众反映，2017年左右其所在的村庄进行了农网改造，但每到夏天或是刮风时仍会出现频繁停电现象，影响农田灌溉，联系当地供电企业及95598供电服务热线，告知因跳闸导致停电，但未解决问题，恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。2019年至2020年7月用户所在地共停电7次，其中，计划停电1次，故障停电6次。用户所在地区近两年夏季干旱，灌溉负荷突增，原变电站已不能满足供电需求。目前，当地供电企业新建的变电站即将投入运行。已督促供电企业在工程完工前加强线路巡视力度，利用大修技改和农网工程施工对频繁出现故障的线路进行改造，不断提高供电质量，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 15 | 辽源矿业（集团）配售电有限公司 | 辽源市西安区群众反映，其所在地存在频繁停电问题，当地供电企业2019年10月开始对线路进行改造，2020年7月改造仍未完成，频繁停电情况一直存在，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。受资金到位不及时以及疫情等多因素影响，用户所在地的供电线路改造工程施工进展缓慢，工程预计将于2020年底完成。已督促当地供电企业加快施工进度、合理安排施工任务、优化和科学安排停电时间，不断提高供电质量，并将具体情况向用户解释说明。 |
| 16 | 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，其所在地的抗旱水利工程配套电力设施已建成3年，但未通电，其电表不能正常使用，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快为其电表接电。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地的井井通电工程2017年完工后变压器和导线被盗，当地供电企业已报案，线路正在建设中。供电企业按照当地政府的要求逐村进行接火送电，目前，用户所在地已通电。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。 |
| 17 | 国网黑龙江省电力有限公司大庆供电公司 | 大庆市红岗区群众反映，用户所在地存在低电压现象，已持续半个月左右，联系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。用户所在台区原变压器容量小，电缆线径细，且用户位于台区供电线路末端，近期当地用电负荷增大，导致用户处出现低电压现象。供电企业已新建1台变压器，已解决用户处低电压问题，用户对处理结果表示满意。 |
| 18 | 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，其4月15日查询电费余额为75元，之后其只在该住所居住了2天，7月14日收到当地供电企业发送的欠费短信，告知欠费507.29元，期望重新核算并退回多收的电费。 | 经调查，反映事项属实。1月至6月，受疫情影响，供电企业工作人员未到现场抄表，7月一次性收取多月电费，导致用户欠费。供电企业已对相关责任人进行通报批评及经济处罚。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 19 | 国网黑龙江省电力有限公司哈尔滨供电公司 | 哈尔滨市依兰县群众反映，其居住的村庄存在频繁停电的情况，已持续2年，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。受恶劣天气影响，用户所在的村庄近两个月共停电4次，已督促当地供电企业加强设备巡视，确保线路运行正常，提高供电质量，同时，将具体情况向用户解释说明，用户表示接受。 |
| 20 | 陕西省地方电力（集团）有限公司榆林电力分公司 | 榆林市榆阳区群众反映，8月26日用户所在村庄的变压器损坏，供电企业将电线接到另一台变压器上，但由于负荷较大，其所在村庄出现了低电压现象，联系96789供电服务热线未解决，期盼尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项部分属实。8月26日当地雷暴天气导致用户所在村的一台变压器烧毁，供电企业当天更换备用变压器临时解决用电问题，同时申请安装新变压器。由于正值秋收排灌用电高峰期，出现了电压不稳的情况。9月已更换了新变压器，用户用电已恢复正常。已要求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。 |
| 21 | 国网青海省电力有限公司西宁供电公司 | 西宁市城西区群众反映，其居住的地区2个月内已停电4次，联系95598供电服务热线未解决，期待尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。6月20日至8月20日，用户所在线路共计停电4次，已要求供电企业强化计划停电管理，加强线路巡视运维工作，减少线路故障和异常引起的故障停电，并将具体情况向用户解释说明，用户表示接受。 |
| 22 | 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，其居住的村庄西侧路边线路距离地面不足1.5米，存在安全隐患，但一直未进行整改，联系95598供电服务热线未解决，期盼尽快消除安全隐患。 | 经调查，反映事项属实。用户所在村庄西侧路边线路因年久老化、松弛导致弧垂大，离地距离不足。该段线路已于9月10日开始施工改造，预计10月底前改造完毕。已督促供电企业加快改造进度，将具体情况向用户解释说明，用户表示接受。 |
| 23 | 国网安徽省电力公司合肥供电公司 | 合肥市肥东县群众反映，其居住的村庄存在低电压现象，已持续10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。用户所在区域负荷增长较快，高温季节用电高峰期存在低电压的情况，当地供电企业已将该区域列入整改计划，将在2021年夏季前进行改造。已督促供电企业加快电网改造进度并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 24 | 国网湖北省电力有限公司随州供电公司 | 随州市曾都区群众反映，其居住地存在频繁停电现象，已持续3年，联系当地供电企业未解决，期盼尽快频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地近三年内共停电23次，其中，计划停电17次，故障停电6次，故障停电大多因台区漏电断路器跳闸导致的突发停电。目前，供电企业已对该台区漏电断路器进行了更换。已督促供电企业强化停电管理，加大对辖区线路、设备的巡视，减少停电次数，保障用户正常用电。 |
| 25 | 重庆三峡水利供电有限公司 | 重庆市开州区群众反映，其居住的小区存在频繁停电的情况，已持续14天左右，联系当地供电企业未解决，期待尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在的线路半个月内共停电4次，均为恶劣天气引起的故障停电。当地供电企业已按恶劣天气专项应急预案开展抢修相关工作，已督促供电企业并将具体情况向用户解释说明，用户表示接受。 |
| 26 | 国网重庆市电力有限公司石柱土家族自治县供电公司 | 重庆市石柱土家族自治县群众反映，其居住的村庄只要下雨就停电，已持续5年，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，期待尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在的供电线路，因线路走廊内树竹隐患较严重，恶劣天气时会导致故障停电。2019年至2020年7月共停电29次。当地供电企业已针对该问题制定了整改方案，预计10月底前整改完成，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在整改完成前加强设备巡视，保证供电质量，并将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 27 | 南方电网广东电网有限责任公司东莞供电局 | 东莞市群众反映，其所在地2019年7月起出现电压不稳现象，向当地供电企业反映，供电企业工作人员多次上门处理但未彻底解决问题，期盼尽快解决电压不稳问题。 | 经调查，反映事项部分属实。2019年6月起用户所在地区负荷增长较快，且主要用电负荷集中在线路末端，导致电压不稳。已督促供电企业制定整改计划，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 28 | 南方电网广东电网有限责任公司广州供电局 | 广州市海珠区群众留言反映，用户居住地存在频繁停电现象，已持续4、5天，联系95598供电服务热线，工作人员告知可通过相关微信公众号进行申报，其已经申报，但一直没有解决问题，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在区域用电量逐年增加，但新建变压器用地得不到落实，导致变压器重过载问题得不到解决，负荷高峰期易发生重过载跳闸情况。目前，当地供电企业已与相关部门协调落实了配电房用地，部分项目已完成土建施工，后续改造也已计划纳入紧急立项项目实施。用户对处理结果表示满意。 |
| 29 | 南方电网广东电网有限责任公司广州供电局 | 广州市天河区群众反映，其店铺所在的区域存在频繁停电的情况，联系95598供电服务热线未解决，期待尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在的区域存在严重超负荷用电导致低压开关频繁跳闸的情况。当地供电企业计划采用新增变压器的方式解决用户所在区域用电紧张的问题，该项目原计划于2020年6月完成，但实施过程中遇到村民阻挠，施工进度滞后，该区域用电紧张问题暂未得到缓解。已督促供电企业积极与当地村委会协商解决阻工问题，并向用户做好解释工作，用户表示接受。 |
| 30 | 南方电网广东电网有限责任公司湛江供电局 | 湛江市遂溪县群众反映，其居住的村庄存在低电压的现象，已持续3年，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，期待解决低电压的问题。 | 经调查，反映事项部分属实。经核查，2019年至2020年6月用户所在地未出现低电压现象，2020年7月部分地区开始出现低电压问题。目前，供电企业已制定整改方案，计划10月底前完成改造。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。 |
| 31 | 南方电网广西电网有限责任公司贵港供电局 | 贵港市桂平市群众反映，用户所在地存在低电压情况，已持续7、8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，反映事项部分属实。用户所在台区今年出现了低电压的现象，当地供电企业计划通过更换变压器及改造台区低压线路等措施解决客户反映的低电压问题。已督促供电企业加快改造速度，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 32 | 广西贺州市桂源水利电业有限公司 | 贺州市八步区群众留言反映，其居住的村庄每逢下雨刮风就会停电，已持续5年，联系966068供电服务热线未解决，盼望解决频繁停电的问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在台区位于线路后段，由恶劣天气、树障等引发的故障停电是该用户所在地停电的主要原因。已督促当地供电企业加快推进农村电网改造升级工作，同时加强设备运行维护管理，提高配电线路通道巡视质量，减少频繁停电的发生。用户对处理结果表示满意。 |
| 33 | 广西贺州市桂源水利电业有限公司 | 贺州市八步区群众反映，7月20日、28日其所在地停电，多次拨打966068供电服务热线，一直无人接听。希望针对966068供电服务热线无人接听的情况给予合理解释。 | 经调查，反映事项属实。因热线系统出现故障，部分用户呼入电话被转入故障线路，导致半数呼入电话不响铃。当地供电企业已协调相关单位进行排查处理，7月31日已处理完成。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。 |
| 34 | 广西新电力投资集团梧州供电有限公司 | 梧州市龙圩区群众反映，其所在的村庄存在频繁停电情况，联系当地供电企业，每次均告知正在检修，让其耐心等待，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，反映事项属实。用户所在线路8月份共停电6次，均为故障停电。目前，当地供电企业已制定整改方案，将对该线路现有负荷进行分流并对相关设施进行隐患排查及整改。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。 |
| 35 | 南方电网海南电网有限责任公司儋州供电局 | 儋州市群众反映，其居住地存在频繁停电情况，已持续3年，联系当地供电企业告知正在抢修，但未彻底解决频繁停电问题，联系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。用户所在线路老化较严重，且穿越林区，故障发生率较高。今年该线路共停电6次，其中外力破坏停电3次、树障导致停电3次。已要求供电企业梳理存在此类情况的线路，以技改等方式不断提高供电能力，在未改造前加强对线路的运维管理，防范外力破坏，保障群众正常用电。 |
| 36 | 国网山西省电力有限公司大同供电公司 | 大同市矿区群众反映，其居住的小区存在频繁停电现象，已持续2个月，联系95598供电服务热线未解决，期待尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路近两个月内共停电3次，均为故障停电。当地供电企业已对相关责任人进行了经济考核。已责令供电企业加强线路及设备巡视，及时消除隐患，保证群众满意用电。用户对处理结果表示满意。 |
| 37 | 国网甘肃省电力有限公司陇南供电公司 | 陇南市成县群众反映，用户所在地8月12日开始停电，已联系当地供电企业，但抢修进度缓慢，联系95598供电服务热线，告知将尽快送电，但一直未恢复供电，希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地8月12日至20日连降暴雨，引发山洪、塌方、滑坡等自然灾害，电力设备受损严重，多处发生倒杆、断线等故障。极端天气影响下工作人员抢修难度大、处理故障时间长，8月25日用户处已恢复供电。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。 |
| 38 | 国网甘肃省电力有限公司陇南供电公司 | 陇南市宕昌县群众反映，其居住的村庄存在频繁停电现象，已持续3年，其家中只有老人和小孩，生活很不方便，联系当地供电企业，告知会抢修，但一直未解决，期望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在区域近三年共停电63次，其中计划停电24次，故障停电21次，外力破坏停电6次，恶劣天气引起停电12次。1月份，该区域已新装1台变压器，频繁停电问题得到了改善。近期因当地连续暴雨，极端天气导致用户所在线路受损严重，造成停电。8月13日受损供电设施全部抢修完成，用户处已恢复供电，用户对处理结果表示认可。 |
| 39 | 国网新疆电力有限公司喀什供电公司 | 喀什地区疏勒县群众反映，其房屋无人居住，6月12日左右当地供电企业为其所在小区统一更换电表，更换之前电表有余额800元，6月22日更换新电卡后查询余额仅为76元，且其户号与户名不匹配，联系当地供电企业未解决，希望针对换表后余额发生较大变化及户号与户名不匹配的情况作出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。2020年6月当地供电企业对用户所在区域故障电能表进行更换。由于错将该用户已更换完的表计分配至其他用户，导致用户电费余额695.48元未能写入新电卡。目前，供电企业工作人员已将接错的电表接回。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。 |
| 40 | 国网浙江省电力有限公司杭州供电公司 | 杭州市桐庐县群众反映，2月1日至7月20日，家中无人居住且电闸已关闭，但每个月仍产生电费。7月20日联系当地供电企业，告知因工作人员失误，更换电表时将用户与另一业主家的电表接在了一起。其不清楚具体更换电表的时间，期盼退回多交纳的电费并更正接错的线路。 | 经调查，反映事项属实。经现场检查，用户电表表后线路与另一用户的表后线路接错。供电企业工作人员将该情况向用户及其家人进行解释说明，并联系另一用户说明情况。7月21日，双方完成电费退还和接收工作，同时，工作人员已将线路改回正确接线。用户对处理结果表示满意。 |
| 41 | 国网福建省电力有限公司福州供电公司 | 福州市闽清县群众反映，当地存在频繁停电情况，已持续1周，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。因线路老化，地处山区易受天气影响导致故障停电等原因，用户所在地区半个月内共发生5次故障停电。已督促供电企业进行整改，在整改实施前，加强日常设备维护。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 42 | 国网福建省电力有限公司漳州供电公司 | 漳州市漳浦县群众反映，其所在的村庄停电已超过50个小时，对生产、生活造成了极大不便，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，期盼尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。受台风及暴雨影响，树木倒伏、树枝掉落、避雷器击穿等因素导致8月10日至19日用户所在区域停电6次。已要求当地供电企业提出整改措施，加强设备巡视，同时进一步提高工作效率，发现故障及时处理，减少对用户的影响，确保线路运行正常，提高供电质量，并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信阳供电公司 | 信阳市固始县群众反映，其居住的村庄因变压器容量过小导致出现低电压现象，已持续7、8年，期待尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。因所在台区的导线线径细，导致用户处存在电压低现象，当地供电企业已对相关线路进行改造，解决了用户处低电压的问题。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 | 驻马店市泌阳县群众反映，其居住地存在低电压的现象，已持续4年，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，恳请尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地存在低电压的情况，5月，当地供电企业在该区域新装变压器1台，因当地村民阻挠施工，该变压器未投入使用。供电企业联合当地居委会开展民事协调工作，8月19日已将该变压器投入使用，解决了该区域低电压的问题。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满意。 |
| 45 | 国网河南省电力有限公司周口供电公司 | 周口市太康县群众反映，其居住地存在低电压的现象，已持续10年，期盼尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。经现场测量，用户所在地高峰时段存在电压低的情况。目前，供电企业工作人员已对变压器进行调档并为用户调相，解决了用户电压低的问题，供电企业对相关责任人进行了问责。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。 |
| 46 | 国网湖南省电力公司长沙供电公司 | 长沙市芙蓉区群众反映，其居住地每到夏天就会出现频繁停电现象，已持续4年，联系95598供电服务热线，供电企业工作人员查看后告知，其所在地用电负荷大导致频繁停电，但一直未解决，期望解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。因用电负荷过大引起低压保护开关频繁跳闸，用户所在地8月3日至5日共停电3次，时间最长为7个小时。供电企业已申报改造项目，目前该项目正在批复过程中，改造完成后，将解决该地区频繁停电问题。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。 |
| 47 | 湖南郴电国际发展股份有限公司 | 郴州市北湖区群众反映，8月5日6:00其居住的小区停电，联系96595供电服务热线，告知因附近电网改造，进行计划停电，时间为当天6:00至18:00，但其未提前收到停电通知，希望针对计划停电未通知给予合理解释。 | 经调查，反映事项属实。用户所在的小区因农网改造工程进行停电施工，供电企业未完善该小区的用户的通讯方式导致通知不到位。已要求当地供电企业加强用户信息沟通和停电管理，用户对处理结果表示满意。 |
| 48 | 国网湖南省电力有限公司永州供电公司 | 永州市宁远县群众留言反映，其居住地每逢刮风下雨就会频繁停电，已持续3年左右，多次联系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，反映事项属实。因恶劣天气、外力破坏、设备故障等原因，用户所在台区近两个月内共停电8次，时间最长为15小时30分钟。已要求当地供电企业加强设备巡视，降低第三方施工对电力线路设备的破坏，同时发现故障及时处理，减少对用户的影响，确保线路运行正常，提高供电质量。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 49 | 国网四川省电力公司阿坝供电公司 | 阿坝藏族羌族自治州黑水县群众反映，其居住地区存在频繁停电的情况，已持续5年，联系当地供电企业未解决，期待尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。受泥石流、地质滑坡等自然灾害影响，用户所在的区域近期存在频繁停电的情况。当地供电企业已将该线路纳入迁改工程，计划对该线路实施地埋改造，在后期运行中供电质量将大大提高，频繁停电问题将得到彻底解决。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。 |
| 50 | 国网四川省电力有限公司巴中供电公司 | 巴中市平昌县群众反映，其居住地存在低电压现象，已持续3年，多次联系95598供电服务热线未解决，盼望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。供电企业工作人员现场实测用户家电压值为183.8伏，存在低电压问题。目前，用户所在地正在进行农网改造，工程完成后将改善该地区电压质量。已督促供电企业加快改造进度，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 51 | 国网四川省电力有限公司成都供电公司 | 成都市都江堰市群众反映，其所在小区1月份进行了拆迁，1月19日其已向当地供电企业提出销户退费的申请，但一直未退回剩余电费，联系当地供电企业未得到解决，希望退回剩余电费。 | 经调查，反映事项部分属实。受疫情影响，拆迁过程中供电企业工作人员未能进入现场核实情况，疫情过后现场查勘时发现用户电能表遗失，无法获取表计数据，缺少退费依据，导致迟迟未能退费给用户。目前，供电企业与用户协商一致，已于8月11日完成退费，用户对处理结果表示满意。 |
| 52 | 四川西昌电力股份有限公司 | 凉山彝族自治州西昌市群众反映，8月24日用户通过当地供电企业自助缴费机交纳1000元电费，但显示交易失败，电费未到账，工作人员告知到账时间不确定，希望尽快解决交纳电费失败的问题。 | 经调查，反映事项属实。因交易平台网络无信号，交易信息未及时发送到供电企业，导致显示交易失败。次日，通过自动对账，供电企业收到了这笔电费。已要求当地供电企业提高管理服务水平，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 53 | 国网四川省电力有限公司绵阳供电公司 | 绵阳市平武县群众反映，当地存在低电压现象，已持续5年，联系当地供电企业未解决，期盼尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。近年来，用户所在的村庄用电量逐渐增长，且线路存在老化、线径偏小等情况，用电高峰时段低电压问题频现。当地供电企业已将该村纳入2020年农网升级改造计划，2020年底前将完成改造。用户对处理结果表示满意。 |
| 54 | 南方电网云南电网有限责任公司楚雄供电局 | 楚雄彝族自治州楚雄市群众反映，8月24日19:30左右，其居住的村庄因线路故障引起停电，截止8月26日17:00未恢复供电，停电时间过长，已严重影响其生产、生活，联系当地供电企业，告知正在抢修，联系95598供电服务热线未解决，期盼尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。8月24日，用户所在地发生故障停电，受恶劣天气影响，抢修人员到场时间较迟，抢修进度较慢。已要求当地供电企业采取增强该区域运维抢修人员配置，优化抢修流程和资源配置提升抢修和应急能力。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 55 | 南方电网云南电网有限责任公司怒江供电局 | 怒江傈僳族自治州兰坪白族普米族自治县群众反映，其房屋右侧的电线杆杆体开裂倾斜，已有1个月，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，希望尽快解决安全隐患问题。 | 经调查，反映事项属实。因巡视维护开展不到位，当地供电企业未能及时发现并消除用户反映的电线杆杆体开裂倾斜等缺陷隐患，供电企业已对相关责任人员作出问责处置。已责令当地供电企业提升运维质量，及时对设备缺陷进行消除，保障设备安全稳定运行，用户对处理结果表示认可。 |
| 56 | 南方电网云南电网有限责任公司昭通供电局 | 昭通市巧家县群众反映，其所在村庄8月6日开始出现频繁停电现象，联系当地供电企业，告知正在检修，联系95598供电服务热线，告知需耐心等待，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域电力设施防雷能力较差，受天气、树障、外力破坏等因素影响，1年内共故障停电19次。已要求当地供电企业尽快开展防雷治理，开展线路走廊树障清理，提升运维质量，及时消除设备缺陷，解决该地区因雷电、树障导致的故障停电多发的问题。已将有关情况向用户解释说明，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昭通供电局 | 昭通市永善县群众反映，其居住地存在频繁停电的情况，已持续半个月，8月28日再次停电，一直未恢复供电，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，期盼尽快恢复供电并彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。因用户所在线路防雷能力差，且当地供电企业运维工作不到位，用户所在区域一年内停电32次。已要求当地供电企业开展防雷治理，加强设备巡视，发现故障及时处理，减少对用户的影响，确保线路运行正常，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 58 | 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丹寨县群众反映，8月2日左右，其向当地供电企业申请用电报装，供电企业工作人员已受理其申请，但告知因物资缺乏等原因不能装表接电，联系95598供电服务热线未解决，期盼尽快进行装表接电。 | 经调查，反映事项部分属实。用户于8月5日申请用电报装，当地供电企业受理其申请后于8月6日赴现场进行勘查，并申报了业扩延伸项目，但施工受到当地村民阻挠，未能按期完工。8月19日，经当地村委会协调，解决了阻工问题，为用户完成了装表接电。用户对处理结果表示满意。 |
| 59 | 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雷山县群众反映，其居住地存在频繁停电现象，已持续2年，8月24日再次停电，一直未恢复供电，联系95598供电服务热线未解决，期待彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。2020年以来，用户所在线路共停电7次，其中，极端天气引起线路故障停电6次，计划停电1次。8月24日，受恶劣天气影响，用户所在线路因故障引起跳闸，经供电企业工作人员抢修，8月25日恢复供电。已督促当地供电企业加大薄弱线路整改力度，加强日常设备维护，切实保障用户正常用电，并将具体情况向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 60 | 南方电网贵州电网有限责任公司贵阳供电局 | 贵阳市开阳县群众反映，其居住地存在频繁停电的情况，已持续近2周，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，反映事项部分属实。用户所在的线路2020年共停电3次，其中，故障停电2次，紧急停电避险1次。已督促当地供电企业强化设备巡视巡检，及时发现和消除设备隐患，确保用户可靠用电，已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |