**附件：2018年6月12398热线典型投诉举报事项具体处理情况**

| **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，其于2018年4月申请光伏并网，相关手续已经递交，但一直没有并网，联系当地供电所和95598供电服务热线，一直没有解决。 | 经调查，反映事项部分属实。由于供电企业表计数量不足、与用户沟通不到位，导致用户未能及时并网。经督促，供电企业及时为用户办理了并网，用户表示满意。 |
| 2 | 国网天津市电力公司城东供电分公司 | 天津市河东区群众反映，当地供电企业在未通知的情况下，将其电表更换为智能表，多次联系95598供电服务热线，希望供电企业给予解释。 | 经调查，反映事项部分属实。供电企业换表前后都在用户表箱处张贴了相关公告。因用户原表计已超过使用寿命，需要及时更换所以供电企业更换了智能电表。经协调，供电企业已向用户解释，用户表示理解。 |
| 3 | 国网天津市电力公司城南供电分公司 | 天津市河西区群众反映，在未征求其同意和未接到任何通知的情况下，其居住地被更换新电表，希望供电企业给予解释。 | 经调查，反映事项部分属实。供电企业按照规定进行电能表轮换，轮换期间由于施工人员责任心不强，服务不到位导致用户产生误解。经协调，供电企业已对相关人员进行处理，并向用户进行解释说明，用户表示理解。 |
| 4 | 国网河北省电力公司沧州供电公司 | 沧州市盐山县群众反映，其住所墙上的电表箱中有9块电表，电表箱把房屋坠裂，现需要修缮房屋，希望供电企业把表箱移走，但多次联系供电企业，始终没有进行处理。 | 经调查，反映事项属实。用户在供电企业表箱改造时未反映房屋坠裂情况，并自行对房屋修缮，现希望供电企业为其报销房屋修缮费用。经协调，供电企业已将房屋修缮费用交予用户，用户表示满意。 |
| 5 | 国网河北省电力公司邯郸供电公司 | 邯郸市涉县群众反映，其于2017年12月安装光伏发电，2018年3月之后的电费至今未结算。希望帮助尽快结算电费。 | 经调查，反映事项属实。由于供电企业工作人员操作失误导致未能及时结算电费。经协调，供电企业已完成电费结算，并对责任人进行处理，用户表示满意。 |
| 6 | 国网冀北电力有限公司唐山供电公司 | 唐山市古冶区群众反映，其居住小区频繁停电，联系95598供电服务热线，一直没有解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域近两月共发生3次停电，均为外力破坏所致。已督促供电企业进一步加强对线路的巡视力度和对供电设备的维护力度，避免和减少线路故障的发生，用户表示满意。 |
| 7 | 内蒙古电力(集团)有限公司呼和浩特供电局 | 呼和浩特市赛罕区群众反映，其住所由于抄表人员抄表差错，导致多产生阶梯电费，联系95598供电服务热线，未处理。 | 经调查，反映事项属实。经协调，供电企业已发起退补电量电费申请，所退金额将在7月退到客户账上，同时对相关责任人进行了处理。供电企业向用户进行解释，用户表示理解。 |
| 8 | 内蒙古电力(集团)有限公司呼和浩特供电局 | 呼和浩特市赛罕区群众反映，其居住地近一年内频繁停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线，未得到解决。 | 经调查，反映事项属实。由于用户所在区域供电线路残旧、供电半径大造成经常性故障停电。经协调，供电企业已将该线路列入2018年改造计划，用户表示满意。 |
| 9 | 国网内蒙古东部电力有限公司兴安盟供电公司 | 兴安盟扎赉特旗群众反映，其居住地近一周电压持续较低，联系95598供电服务热线反映，未能解决，希望尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。由于用户所在区域线路负荷激增，导致用户端出现低电压。经协调，供电企业计划新增一条10千伏线路并将部分负荷切换至新增线路，解决用户端电压低问题，用户表示满意。 |
| 10 | 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2017年9月安装光伏发电，并网合同为半年结算一次电费，但至今未结算。 | 经调查，反映事项部分属实。用户于2018年4月提交了相关材料，供电企业收到材料后按照流程进行处理。经协调，供电企业已将光伏发电结算的进度向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 11 | 国网辽宁省电力有限公司沈阳供电公司 | 沈阳市浑南区群众反映，其居住地2018年5月以来频繁停电，联系供电企业和95598供电服务热线，未能得到解决。希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。由于用户所在区域线路老化且供电半径较长，导致频繁停电。经协调，供电企业已将该线路列入网改计划，目前正在施工，同时将加强对该线路的日常巡视维护，减少故障停电次数，用户表示理解。 |
| 12 | 国网吉林省电力有限公司白城供电公司 | 白城市洮南市群众反映，其居住地连续3天每天都停电，联系供电企业和95598供电服务热线，一直没有处理。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在区域近期共停电3次，其中计划检修停电2次，故障停电1次。已督促供电企业加强对辖区供电线路的巡视，及时消除供电隐患，并将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 13 | 国网吉林省电力有限公司吉林供电公司 | 吉林市蛟河市群众反映，其于2018年4月光伏发电并网，但供电企业一直不让发电。5月供电企业告知其私自发电100多度，要求罚款2030元。联系供电企业和95598供电服务热线，没有给予合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。用户4月申请办理光伏发电项目，由于供电企业工作人员的疏忽，在没验收合格的情况下通过申请。由于用户现场存在接地电阻不合格情况，供电企业责令其进行整改。5月供电企业现场验收时发现该户已经并网发电100多度，但现场仍未进行整改，按照相关规定对用户提出了罚款要求。经协调，供电企业取消了罚款要求，并进行了现场验收，验收合格后将用户光伏发电设备并网发电。 |
| 14 | 国网吉林省电力有限公司四平供电公司 | 四平市公主岭市群众反映，其居住地2017年5月开始频繁停电，联系供电企业和95598供电服务热线，未能得到解决。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在区域2017年5月至2018年5月共停电10次，供电企业原因导致4次，外力破坏导致5次，用户设备故障导致1次。经协调，供电企业为该小区提供了后备电源，同时加大设备、辖区线路和用户产权线路的巡查力度，保证辖区用户的用电质量，用户表示满意。 |
| 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，其居住地频繁停电持续2年，联系供电企业和95598供电服务热线，一直没有好转。希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在区域近2年内共停电17次，其中计划停电1次，故障停电6次，外力破坏停电3次，天气原因停电4次，用户自维产权停电2次，欠费停电1次。已督促供电企业加强线路巡维工作，减少故障发生，同时加强应急事故处理，提高抢修效率，并将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齐齐哈尔供电公司  | 齐齐哈尔市克山县群众反映，其居住地频繁停电持续一个月，联系供电企业和95598供电服务热线，一直没有解决。希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地区停电6次，其中3次停电是错峰限电，2次停电是外力破坏引发的停电，1次为计划停电。已督促供电企业加强对辖区供电线路的巡视，及时消除供电隐患，并将具体情况向用户解释说明。 |
| 17 | 国网黑龙江省电力有限公司绥化供电公司 | 绥化市庆安县群众反映，当地农忙时期频繁停电、电压低，且停电不给任何通知，联系95598供电服务热线，没有任何好转。希望尽快解决频繁停电和电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。由于今年排灌负荷比较集中，线路电流过大导致自备线路及设备故障频繁。经协调，供电企业计划将部分负荷转移到其他台区，同时引导农户排灌负荷进行有序用电，提高供电可靠性。供电企业已将情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 18 | 国网陕西省电力公司渭南供电公司 | 渭南市临渭区群众反映，其于2017年6月安装光伏发电并网，补贴与上网电费一直未结算，联系当地供电企业，没有得到解决。希望尽快发放补贴及上网电费。 | 经调查，反映事项属实。因供电企业在开具票据后，发现用户电价有问题，需重新核定，导致相关费用未及时结算。经协调，供电企业已将电价更正、相关流程走完，预计7月25日支付到位，已向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 19 | 陕西省地方电力（集团）有限公司西安供电分公司 | 西安市周至县群众反映，其居住地频繁停电，持续一两年时间，联系供电企业和96789供电服务热线，没有好转。 | 经调查，反映事项属实。由于用户所在地区树木较多，多条线路通道受树害影响易发生故障，供电企业在处理故障时，遇到当地群众阻拦，未能排除安全隐患。经协调，供电企业已向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 20 | 陕西省地方电力（集团）有限公司咸阳供电分公司 | 咸阳市淳化县群众反映，其是中国铁塔股份有限公司咸阳市分公司淳化区域负责人，希望解决当地供电企业长期估抄电费的问题。 | 经调查，反映事项部分属实。经现场核实存在电量表计不合格、多抄电量、错抄电量问题。经协调，供电企业负责将多抄电量在后期使用电量中冲抵；错抄电量按照历史电量计费；不合格表计由铁塔公司购买供电企业更换。用户表示满意。 |
| 21 | 国网安徽省电力有限公司阜阳供电公司 | 阜阳市临泉县群众反映，其居住地电压低，线路老化，已持续五六年时间，联系95598供电服务热线，未能彻底解决。希望尽快整改线路解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域因台区配变容量不足，低压线较细较长老化严重，导致低电压。经协调，供电企业已安排改造计划，待项目批复后将抓紧安排施工，解决用户问题，用户表示理解。 |
| 22 | 国网安徽省电力有限公司合肥供电公司 | 合肥市肥东县群众反映，其于2013年把专用变压器报停，线路闲置，2017年线路被供电企业无故占用，联系95598供电服务热线，一直未能处理。 | 经调查，反映事项属实。由于供电企业管理不到位，误将用户的专用线路认为是公用线路进行施工改造。已督促供电企业及时改正，并与用户协商处理此事，用户表示理解。 |
| 23 | 国网安徽省电力有限公司淮南供电公司 | 淮南市凤台县群众反映，其于2017年6月安装光伏发电，2017年12月结算过一次电费，剩余电费至今未结算，联系当地供电企业，未解决。 | 经调查，反映事项属实。由于供电企业财务预算问题，导致用户电费及补贴支付失败。经协调，供电企业已与用户进行沟通，并于6月底将电费及补贴发放到用户指定账户，用户表示满意。 |
| 24 | 国网湖北省电力有限公司鄂州供电公司 | 鄂州市鄂城区群众反映，其居住地从2017年年底开始，频繁停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线，情况一直没有改善。希望尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。由于用户所在区域树木触碰线路引起跳闸停电。经协调，供电企业已对 树障完成清理，同时向用户沟通解释，用户表示理解。 |
| 25 | 国网湖北省电力有限公司黄冈供电公司 | 黄冈市蕲春县群众反映，其居住地常年电压低，联系95598供电服务热线，一直没有好转。希望尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。由于用户所在区域线路老化导致低电压。经协调，供电企业组织设计、运检、营销等部门现场进行勘察设计，并制定改造计划，预计7月前完成改造，用户表示满意。 |
| 26 | 国网湖北省电力有限公司仙桃供电公司 | 仙桃市群众反映，其居住地为贫困村，村里集体安装100千瓦光伏发电，但是村变压器只有70千瓦容量不够，已经多次申请增容但供电企业一直没有办理。 | 经调查，反映事项属实。由于用户所在区域变压器容量不足，导致无法满足报装需求。经协调，供电企业已新增变压器增容项目，预计8月底完成施工，用户表示理解。 |
| 27 | 国网江西省电力有限公司吉安供电公司 | 吉安市遂川县群众反映，其于2016年安装光伏发电，从2017年7月至今的电费都未结算，希望尽快解决电费结算问题。 | 经调查，反映事项属实。因供电企业工作人员对业务流程不熟悉，导致未能及时进行结算。经协调，供电企业已经落实电费结算事项，并承诺会按时进行电费结算，用户表示满意。 |
| 28 | 国网江西省电力有限公司萍乡供电公司 | 萍乡市安源区群众反映，其居住房子是租的，供电企业在没有签订协议的情况下将付费模式改为预付费，联系供电企业和95598供电服务热线，一直没有更正。 | 经调查，反映事项属实。该房屋产权人与供电企业签订了协议，同意将付费模式改为预付费，但未将此信息告知租户，导致发生误会。经协调，供电企业已向用户现场沟通解释，用户表示理解。 |
| 29 | 国网重庆市电力公司长寿供电分公司 | 重庆市长寿区群众反映，其居住地的电表到电线杆位置的电线裸露在外，有安全隐患，联系供电企业，一直未处理。 | 经调查，反映事项属实。用户居住地的表前线由于运行时间较久，铝塑线的绝缘层有老化现象，存在安全隐患。经协调，供电企业已对用户表前线进行处理，并对相关责任人进行处理，用户表示满意。 |
| 30 | 广东省潮州市枫溪区金枫电力公司 | 潮州市潮安区群众反映，其居住地电压低，联系供电企业，未得到解决，希望解决电压低问题。 | 经调查，反映事项部分属实。因用户所在区域处于山边村较偏远地带，位于线路末端，供电线路半径长、导线线径小，造成低电压。经协调，供电企业已另行架设线路进行供电，解决电压低情况，并计划于8月底对该台区进行彻底改造，用户表示满意。 |
| 31 | 南方电网广州供电局有限公司 | 广州市白云区群众反映，其居住地于4月开始频繁停电，联系供电企业和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。用户所在台区属重载台区，因近期高温过载加重，导致过负荷跳闸停电。经协调，供电企业已采取临时措施调整负荷缓解当前用电紧张局面，同时加快改造项目进度，预计近期将完成，用户表示满意。 |
| 32 | 南方电网广州供电局有限公司 | 广州市天河区群众反映，其居住地近期电压低，电压只有130到140伏，联系供电企业和95598供电服务热线，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。用户所在台区属城中村，供电半径大，因为近期高温过载加重，出现末端低电压现象。经协调，供电企业通过加装限流开关、引导用户合理用电等形式缓解用电紧张情况，并积极与村委协调增容用地问题，预计7月前完成改造，解决该区域低电压问题。 |
| 33 | 南方电网深圳供电局有限公司 | 深圳市宝安区群众反映，其居住地持续一个星期频繁停电，联系供电企业和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。用户所在台区因近期高温，用电负荷增加，导致低压开关过载跳闸停电。经协调，供电企业已新增一路出线并完成负荷调整，解决过载问题，用户表示满意。 |
| 34 | 南方电网广东电网公司阳江供电局 | 阳江市阳东区群众反映，其居住地电压低已持续3年左右，联系供电企业和95598供电服务热线，一直没有解决。 | 经调查，反映事项部分属实。因用户所在区域位于线路末端、供电半径大且导线线径小，导致电压低。经协调，供电企业已通过安装电压提升装置、进行低压线路改造缓解低电压情况，并加快推进新增台区工程进度，同时向用户进行了解释说明，用户表示满意。 |
| 35 | 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，其报装电表已有一个月时间，手续齐全，供电企业告知无电表，至今未安装。 | 经调查，反映事项属实。由于供电企业工作人员工作疏忽导致未能及时帮用户安装电表。经协调，供电企业已向用户进行解释和安装电表，并对相关责任人进行处理。用户表示满意。 |
| 36 | 广西水利电业集团富川瑶族自治县水利电业有限公司 | 贺州市富川瑶族自治县群众反映，其居住地在没有欠费的情况下被供电企业停电，联系966022供电服务热线，未解决。希望尽快恢复供电并说明停电原因。 | 经调查，反映事项属实。由于供电企业工作人员在更换电表后，错将用户和其隔壁用户的电表号混淆，导致用户被登记为欠费用户，从而被停电。经督办，供电企业已更正错误，并恢复供电，对相关责任人作出处理，同时向用户进行了解释说明。 |
| 37 | 南方电网公司广西电网有限责任公司柳州供电局 | 柳州市城中区群众反映，其2017年10月申请报装光伏发电，验收已有一个月，至今未并网，希望尽快解决并网问题。 | 经调查，反映事项属实。用户反映的光伏项目由于受理环节用户名称录入错误，需重走办理流程，但因供电企业工作人员没有及时跟进造成拖延验收。经协调，供电企业已向用户进行沟通解释，并完成验收并网。 |
| 38 | 南方电网海南电网公司海口供电局 | 海口市琼山区群众反映，其居住地频繁停电持续一个月，联系95598供电服务热线，至今未好转。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在区域供电线路发生故障停电3次、计划停电1次、临时检修停电2次。经协调，供电企业已全面排查消除隐患，将严格管控停电计划，推进带电作业，并向用户做好解释工作。 |
| 39 | 山西地方电力有限公司方山分公司 | 吕梁市方山县群众反映，其居住地的树木长高碰到电线，导致近几天频繁停电，联系供电企业，未解决。希望尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域由于线路A、B相与树枝搭接导致停电。经协调，供电企业已将涉及安全的树木进行清理并恢复用电，用户表示理解。 |
| 40 | 国网山东省电力公司青岛供电公司 | 青岛市黄岛区群众反映，其在没有接到任何通知的情况下，将收费模式改为预付费，联系95598供电服务热线，未得到满意答复。希望给予合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。供电企业在推广智能用电表时，邀请客户到村委签订智能用电协议，用户的亲戚帮其签字，并表示负责告知，由于亲戚未告知造成客户误解。经协调，供电企业已与用户沟通解释，并重新签订智能用电协议，用户表示满意。 |
| 41 | 国网山东省电力公司烟台供电公司 | 烟台市莱山区群众反映，其于2017年12月安装光伏发电并网，至今未结算电费，希望解决电费结算问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户于2017年12月并网发电，按照合同约定，用户将光伏和受理权委托给光伏厂家。供电企业在电费结算时发现用户银行账户信息不完整，与光伏厂家沟通联系，厂家未能及时完善信息导致结算不及时。经协调，供电企业已完善用户银行账户信息，已为用户结算电费，用户表示理解。 |
| 42 | 国网甘肃省电力公司白银供电公司 | 白银市靖远县群众反映，其居住地电压低，持续三四年了，联系95598供电服务热线，一直没好转。希望尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在区域因供电半径过长，高峰负荷时段出现用户端低电压情况。经协调，供电企业已通过负荷调整措施进行处理，并计划利用退役小容量配变在用电点增设供电点，解决该地区电压质量问题。 |
| 43 | 国网甘肃省电力公司兰州供电公司 | 兰州市红古区群众反映，其居住地近期频繁停电，联系95598供电服务热线，未能解决。希望彻底解决停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域近期因为大风天气导致线路故障停电5次。已督办供电企业加强线路巡维工作，并向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 44 | 国网甘肃省电力公司临夏供电公司 | 临夏回族自治州东乡县群众反映，其居住地电压低，已持续六七年时间，联系供电企业和95598供电服务热线，未解决。希望尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域供电配变容量小、供电半径大、线径小，造成低电压情况。经协调，供电企业临时采取配变增容措施短期内改善电压质量，并将该区域列入2018年第二批农网改造升级项目。 |
| 45 | 国网新疆电力有限公司阿克苏供电公司 | 阿克苏地区阿拉尔市群众反映，其居住地5月开始频繁停电，且停电时间久，联系供电企业，没有进行改善。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5月共停电3次，全为恶劣天气导致线路故障停电。经协调，供电企业已清理影响线路安全的树障，并加强线路巡查工作，用户表示理解。 |
| 46 | 国网浙江省电力公司杭州供电公司 | 杭州市余杭区群众反映，5月接到供电企业工作人员电话通知让其缴纳电费，只提供电表号没有核实姓名。现已缴纳电费，但发现并不是自家电费。希望尽快解决错缴电费问题。 | 经调查，反映事项属实。已督促供电企业向错缴电费的用户道歉，并退还错缴电费，用户表示满意。 |
| 47 | 国网浙江省电力公司宁波供电公司 | 宁波市奉化区群众反映，其于2018年2月安装光伏发电，并网合同约定每月结算一次电费，但至今未结算。 | 经调查，反映事项属实。供电企业因财务系统升级导致结算延迟。经协调，供电企业已为用户结算了电费。 |
| 48 | 国网浙江省电力公司舟山供电公司 | 舟山市岱山县群众反映，其于2017年12月安装光伏发电，但至今未结算电费。 | 经调查，反映事项属实。已督促供电企业进行整改，供电企业已于6月底完成电费结算及补贴发放。 |
| 49 | 国网福建省电力有限公司福州供电公司 | 福州市闽侯县群众反映，其居住地频繁停电，联系95598供电服务热线，未处理。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域近期共发生3起停电，其中雷击原因引起跳闸1次，设备故障造成停电2次。已要求供电企业分析频繁停电原因，制定相应的整改措施，提高供电可靠性。 |
| 50 | 国网福建省电力有限公司莆田供电公司 | 莆田市涵江区群众反映，有电线经过其家墙上并在墙上有支点，现在墙倾斜，有安全隐患，联系供电企业和95598供电服务热线，未解决。 | 经调查，反映事项属实。用户反映的低压供电线路因支撑的墙体裂开倾斜而存在安全隐患。经协调，供电企业已重新协调了新的供电线路走廊，并重新架设新的供电线路进行供电。 |
| 51 | 国网河南省电力公司安阳供电公司 | 安阳市内黄县群众反映，其所在村新安装四台变压器已有半年，一直未投入使用。联系95598供电服务热线，未得到解决。希望尽快使用新装变压器，解决用电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域新建变压器于2018年年初建成后，因台区周围有树木影响运行需要清障，导致变压器无法正常投运。经协调，供电企业已将树木进行了清障，6月初变压器已正常投入运行，用户表示满意。 |
| 52 | 国网河南省电力公司南阳供电公司 | 南阳市西峡县群众反映，其居住地电压低，电器带不起来，联系供电企业和95598供电服务热线，未得到解决。希望尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域因用电负荷增加、配电容量不足造成用电高峰时段出现低电压情况。经协调，供电企业已对该台区进行改造，低电压问题已得到解决，用户表示满意。 |
| 53 | 国网河南省电力公司 平顶山供电公司 | 平顶山市鲁山县群众反映，其居住地近十几年一直电压低，多次联系供电企业和95598供电服务热线，一直未解决。希望尽快彻底解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域因位于供电线路末端，距离变压器较远，供电半径过长，导致在用电高峰时期出现电压低的情况。经协调，供电企业已将该区域列入台区改造计划，预计10月底前完成改造，彻底解决低电压问题。 |
| 54 | 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，其居住地电压低，持续10年左右，联系供电企业和95598供电服务热线，未好转。希望尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域属于供电末端，导致低电压。经协调，供电企业已经将该区域纳入整改计划，预计2018年11月底前完成整改，彻底解决低电压问题。 |
| 55 | 国网河南省电力公司周口供电公司 | 周口市西华县群众反映，其居住地电压低已持续很长时间,联系供电企业和95598供电服务热线，未能得到解决。希望尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地的电压器容量较小，低压线径细，供电半径长，用户处于线路末端导致出现低电压问题。经协调，供电企业已将该区域纳入整改计划，预计2018年12月底前完成。 |
| 56 | 国网湖南省电力公司长沙供电公司 | 长沙市宁乡县群众反映，其居住地近10天左右频繁停电，联系95598供电服务热线，未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地因其他用户用电故障引起跳闸，非线路故障。供电企业已拆除引发故障的设备，解决频繁停电问题，用户表示满意。 |
| 57 | 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，其居住地近一周频繁停电，希望解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。因近期农网改造等原因引起用户所在地频繁停电。经协调，供电企业已向用户进行了解释说明，用户表示理解。 |
| 58 | 国网湖南省电力公司娄底供电公司 | 娄底市涟源市群众反映，其2018年1月安装光伏发电，但供电企业一直推脱不签订合同，希望尽快签订合同结算电费。 | 经调查，反映事项属实。因供电企业管理不到位，导致未能及时处理用户需求。经协调，供电企业已与用户签订合同，并对相关责任人进行处理。 |
| 59 | 国网四川省电力公司成都供电公司 | 成都市浦江县群众反映，其充值电费200元，但一直未到账，联系95598供电服务热线，未能解决。希望尽快查明原因，确保电费及时到账。 | 经调查，反映事项属实。因供电企业系统故障及工作人员工作疏忽未及时消除故障，导致用户电卡存值未到账。已督促供电企业总结此次投诉事件的经验教训，避免类似事件的再次发生。 |
| 60 | 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应，因其未及时缴纳电费被供电企业工作人员拆走电表，现供电企业工作人员要求必须缴纳200元费用才能安装电表，该行为为乱收费。 | 经调查，反映事项部分属实。用户因欠费被停电后擅自接线用电，供电企业工作人员发现后，违规收取用户200元费用。经督办，供电企业现已向用户当面道歉，并退还200元费用。 |
| 61 | 四川省能源投资集团有限责任公司 | 宜宾市筠连县群众反映，其在没有接到任何欠费通知的情况下，被供电企业停电，希望供电企业给予合理解释。 | 经调查，反映事项属实。因用户未按时缴纳电费，供电企业在未通知的情况下实施欠费停电。已督促供电企业就此事向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 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，其申请安装电表已经8天了，手续齐全，一直未安装，联系供电企业，未及时安装。 | 经调查，反映事项属实。由于供电企业工作人员疏忽，导致超时限未解决当事人用电需求。经督办，供电企业已及时联系用户沟通解释，并完成装表接电，同时对相关负责人进行处理。用户表示满意。 |
| 63 | 南方电网贵州电网公司毕节供电局 | 毕节市大方县群众反映，其居住地电压低，持续两年以上，联系供电企业，未解决。 | 经调查，反映事项属实。用户居住地因变压器容量不足、负荷增加导致低电压问题。经协调，供电企业将在该村新增一台变压器，将现有负荷进行分割，切实满足用户的用电需求，用户表示满意。 |