**附件：2017年10月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通州供电公司 | 北京市通州区群众反映，其居住地进行“煤改电”工程施工，申请在门口新立电杆，替换原有旧电杆，向95598供电服务热线及供电公司反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在村进行“煤改电”工程施工，原计划在用户与邻居门口新立电杆，但邻居不同意，导致无法更换电杆。经协调督办，用户与邻居达成一致意见，施工人员已完成立杆和架线工作，用户表示满意。 |
| 2 | 国网天津市电力公司武清供电分公司 | 天津市武清区群众反映，其居住地进行“煤改电”工程施工，供电公司私自把用户家电表移至4米高的位置，插卡不便，向95598供电服务热线及供电公司反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，负责该村“煤改电”工程的施工队于9月26日为用户迁移表位，用户表示满意。 |
| 3 | 国网河北省电力公司保定供电分公司 | 保定市易县群众反映，其居住地电压较低，已持续一年多，向95598供电服务热线及供电公司反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。用户住宅离变压器过远，且线径较细，导致电压较低。供电公司已通过调相临时为用户解决问题，并及时上报储备项目，计划于12月份在用户附近架设变压器，缓解该区域低电压问题。 |
| 4 | 国网河北省电力公司保定供电分公司 | 保定市定州市群众反映，其申请变压器业扩，申请资料齐全，但供电公司一直不予解决。 | 经调查，反映事项部分属实。用户原有变压器和线路产权属用户所在园区。近年因园区高压用户增多、负荷剧增，线路严重超负荷，园区不同意此用户接入。供电公司提出接入供电公司产权线路方案，但因距离远、投资大，用户不同意。经协调，园区已同意该用户接入，供电公司将接管园区线路并进行改造。 |
| 5 | 国网冀北电力有限公司唐山供电公司 | 唐山市路北区群众反映，其居住地频繁停电，已持续三个月，向95598供电服务热线反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路环网柜位于陡河绿化带内，运行环境潮湿，导致开关频繁掉闸。经协调督办，供电公司已组织相关人员于10月5日完成设备消缺，该线路未再停电。用户对处理结果表示认可。 |
| 6 | 内蒙古电力（集团）有限责任公司呼和浩特供电局 | 呼和浩特市玉泉区群众反映，其家中停电，多次拨打95598供电服务热线，始终无法接通。 | 经调查，反映事项属实。当地95598供电服务热线系统不稳定，曾发生多次故障，严重影响电话接通。用户致电当天，系统故障造成95598供电服务热线通道拥堵。已要求供电公司加强技术改造，增强人员力量，避免类似情况再次发生。 |
| 7 | 内蒙古电力（集团）有限责任公司锡林郭勒供电局 | 锡林郭勒盟太仆寺旗群众反映，9月2日开始其所在区域频繁停电，向95598供电服务热线及供电公司反映，长时间未解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域发生断电故障后，供电部门未及时组织巡线排障，导致用户长时间处于断电状态，反映了供电公司电能质量管理存在漏洞。已责令供电公司加强线路管理，强化巡视检修，提升业务水平，保障线路长期稳定安全运行。供电公司对相关领导和责任人员进行了经济处罚和通报批评。 |
| 8 | 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，用户所在地区电压较低，已持续3年，供电公司承诺改造，但一直没有进行处理。 | 经调查，反映事项属实。供电公司到现场与用户进行了沟通，进行了现场测量研判。目前已将该台区列入2019年储备项目库。用户表示认可。 |
| 9 | 国网辽宁省电力有限公司鞍山供电公司 | 鞍山市岫岩满族自治县群众反映，其6月份申请10kv光伏发电设备并网，但当地供电公司一直未予并网。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在台区变压器已严重超过负荷，暂无法并网。经协调督促，供电公司已上报该台区改造方案，计划于11月实施改造，待满足并网条件后即办理相关手续。用户表示认可。 |
| 10 | 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，其所在区域近期频繁停电，向95598供电服务热线及供电公司反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。近期该区域线路故障停电8次，均为雷雨大风天气导致。经协调督促，供电公司已对该区域配电线路进行综合检修，并将该区域列入农网升级改造工程储备库，拟为全线加装避雷线。用户表示认可。 |
| 11 | 国网黑龙江省电力有限公司哈尔滨供电公司 | 绥化市肇东市群众反映，所在区域频繁停电，向95598供电服务热线及供电公司反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。近期用户所在区域共停电7次。经协调督促，供电公司制定了针对性整改方案，并建立了定期汇报设备运行状态、应急预案瞬间启动、主管人员过错责任追责等机制。 |
| 12 | 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，2016年6月安装光伏发电，2017年8月份缴纳税费，但供电公司一直未进行结算。 | 经调查，反映事项部分属实。用户提供的黑白身份证复印件清晰度差，工作人员未能及时沟通，导致财务进行备案时反复操作，未能及时将相关费用拨付到位。已要求供电企业向用户解释说明。目前，相关费用已发放到位。用户对处理结果表示满意。 |
| 13 | 国网陕西省电力公司西安供电公司 | 西安市临潼区群众反映，其所在区域经常停电，已持续一个月时间，向95598供电服务热线及供电公司反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。因线路接地故障所致，供电公司已将该线路部分负荷移至其它线路运行。已要求供电公司加强线路巡视，及时消除线路缺陷。 |
| 14 | 国网宁夏电力公司固原供电公司 | 固原市西吉县群众反映，其居住地有三相电电线掉落，很多学生经过，存在安全隐患，向95598供电服务热线及供电公司反映，未及时处理。 | 经调查，反映事项部分属实。该线路为用户邻居入户线，对地高度不符合安全距离，存在安全隐患。因属用户资产，非供电企业维护范围。供电企业随即向产权人下发《安全隐患整改通知单》并免费提供了8米高的电杆。经协调督促，10月11日工作人员已协助产权人整改线路消除隐患。 |
| 15 | 国网上海市电力公司宝山供电局 | 上海市宝山区群众反映，近期家庭电费出现异常，经检验，结果为计量不合格，但供电公司一直未处理。 | 经调查，反映事项属实。经协调，供电部门与用户取得联系,根据故障退费办法,已完成电费退补。用户表示认可。 |
| 16 | 国网安徽省电力公司黄山供电公司 | 黄山市黄山区群众反映，其居住地频繁停电，已持续三年时间，向95598供电服务热线反映，未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。8月17日至10月17日共发生故障停电4起，其中2起由供电公司设备故障导致，其余为阴雨天气引起短时间内跳闸导致。已要求供电公司向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 17 | 国网安徽省电力公司铜陵供电公司 | 铜陵市铜官山区群众反映，其所在小区在无通知的情况下，一个月已停电五次，向供电公司反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。已责令供电公司整改并向用户进行解释说明，用户表示理解。 |
| 18 | 国网江西省电力公司赣州供电公司 | 赣州市宁都县群众反映，其所在区域电压较低，已持续两三年时间。村里已有一台变压器，一直未安装使用，向95598供电服务热线反映，未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。该村变压器是用户专变，属于用户产权，不能混用。供电公司已将该区域列入低压改造项目，预计在2018年1月底前完成整改工作。针对工作人员服务不到位问题，供电公司已对相关责任人进行考核（共考核2人，每人罚款200元）。 |
| 19 | 国网江西省电力公司景德镇供电公司 | 景德镇市浮梁县群众反映，其所在村庄近几个月频繁停电，向95598供电服务热线反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区两个月内停电9次，其中用户报修停电2次、用户专变引起停电4次、恶劣天气停电2次、外力破坏停电1次。已要求供电公司向用户进行解释，并采取有效措施，提高供电可靠性，减少停电故障发生。用户表示认可。 |
| 20 | 国网江西省电力公司南昌供电公司 | 南昌市南昌县群众反映，其所在村电压不稳，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年用户所在台区少数居民出现低电压现象，供电公司已派人勘察，并提出新增变压器的解决方案。目前正在就架设地点等问题与村委会协商，预计11月份安装完成。用户表示认可。 |
| 21 | 国网重庆市电力公司江津供电公司 | 重庆市江津区群众反映，其所在村有电线掉到地上，存在有安全隐患，向95598供电服务热线反映,未及时处理。 | 经核实，反映事项属实。因受雷雨天气影响，用户接户线掉落地上，但不影响用电。当时区域内发生多处电力故障，供电公司优先抢修停电故障，故未及时处理用户投诉事宜。当地供电恢复后，工作人员到用户家对故障进行了处理。用户表示满意。 |
| 22 | 国网重庆市电力公司南岸供电公司 | 重庆市南岸区群众反映，其所在地频繁停电，已持续一周，也未看到停电通知。供电公司称限电，用户对此不认可。 | 经调查，反映事项属实。迎峰度夏期间，用户所在区域为过载片区，供电公司提前制定了负荷控制方案及有序用电方案，向各相关单位进行了报备，具体实施前进行了提前告知和解释。供电公司将深入推动电网建设工作，在2018年迎峰度夏前解决用户片区供电能力不足、电网“卡脖子”问题。 |
| 23 | 南方电网广州供电局有限公司 | 广州市花都区群众反映，其向供电企业申请报装三相电，但迟迟不给安装。联系供电所，被告知没有电表无法安装；向95598供电服务热线反映，也未处理。 | 经调查，反映事项属实。用户所需电表采购到位时间较晚，导致报装延误。经协调，供电企业已于投诉第二天完成装表接电。已责令供电企业加强设备物资库存管理，避免出现类似情况。投诉人已撤诉。 |
| 24 | 南方电网广州供电局有限公司 | 广州市天河区群众反映，其所在地区频繁停电，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。用户居住地属城中村，为重载台区，因高温过载导致频繁停电。经协调，供电企业已加装限流开关处理违规用电，并积极与各级政府协调落实增容改造用地。 |
| 25 | 南方电网广州供电局有限公司 | 广州市越秀区群众反映，其所在地区频繁停电，向95598供电服务热线及供电企业反映，未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。用户居住地今年发生停电问题4次，主要是由于台区内自来水加压泵站设备发生故障及台变供电线路设备故障导致停电。经协调，供电企业已加装带电测试及负荷监测，并指导加压站消除用电安全隐患。 |
| 26 | 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，其所在地电压较低，联系供电公司，被告知距离变压器太远，无法解决。 | 经调查，反映事项属实。用户位于线路末端、供电半径长，且近年来负荷增长较快导致。经协调，供电企业对该用户采取调整变压器抽头、增加稳压器、补偿电容等措施，解决了低电压问题。 |
| 27 | 南方电网广东电网有限责任公司汕尾供电局 | 汕尾市海丰县群众反映，6月份供电所多抄200度电，7月份少抄106度电，向95598供电服务热线反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。工作人员确实存在多抄、少抄情况。经协调督办，供电企业已采取加强培训、对相关责任人员进行问责和通报、加强电量电费复核等措施，避免再次出现类似行为，并向用户作了解释工作。 |
| 28 | 南方电网广东电网有限责任公司湛江供电局 | 湛江市雷州市群众反映，其申请增容，95598供电服务热线和供电企业回复变压器超载，一直未办理。 | 经调查，反映事项属实。投诉人所在台区为重载台区，2017年已有5个月负载率大于100%。经督办，供电企业已协调用地、紧急立项并完成新增台区，投诉人已完成增容报装。用户表示认可。 |
| 29 | 南方电网深圳供电局有限公司 | 深圳市龙华区群众反映，其居住地频繁停电，向95598供电服务热线反映，未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地由于线路老旧、持续高温以及台风天气等原因，引起设备故障导致停电。经协调，供电企业已紧急立项，实施新建独立进线工程，预计11月中旬完成。并综合采取了加强设备常态化巡视、对线路残旧设备进行消缺更换、及时清理树障、及时向用户发布停电信息等措施。用户所在小区业主委员会赠送锦旗表示感谢。 |
| 30 | 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，10月9日晚上所在村的电线发生故障，电压过高烧坏自家电器，向95598供电服务热线反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。供电线路因故障导致电压升高，烧坏用户电器，供电企业已对家电烧坏情况进行排查，并办理保险理赔、安排维修。已要求供电企业将加快工作进度，并向用户做好解释。用户已撤诉。 |
| 31 | 广西水利电业集团大新县水利电业有限公司 | 崇左市大新县群众反映，其所在区域近期频繁停电，拨打966022供电服务热线，未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。9月以来，用户所在台变供电线路因设备故障、天气等原因导致停电2次。已督促供电企业加强运维和砍青等工作提高供电可靠性，并加强临停管理，取得用户谅解。 |
| 32 | 广西水利电业集团全州县水利电业有限公司 | 桂林市全州县群众反映，其所在小区频繁停电，每个月停电十次以上，向966022服务热线反映，无人处理。 | 经调查，反映事项部分属实。由于用户所在台区负荷增长较快、供电线路可靠性较差，故障停电次数较多。已督促供电企业抓紧进行该台区供电线路改造，并加强966022服务热线管理。 |
| 33 | 广西水利电业集团有限公司都安县水利电业有限公司 | 河池市都安瑶族自治县群众反映，其所在地区电压过低，已持续两三年时间，向供电公司反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实，用户所在台区属2000年一期农网台区，该台区低压线路供电半径长，用户分散，线径小，线路老化严重。经协调，供电公司将对隐患较为严重的局部低压线路进行整改，逐步对台区进行增容及改造。 |
| 34 | 广西桂东电力股份有限公司 | 贺州市平桂区群众反映，其所在地区用电高峰期电压较低，已持续多年，多次联系966068供电服务热线和供电企业，一直未解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域台变属较早建设改造线路，线径较小，且变压器离用户住处较远。经协调，供电企业已将其所在台区列入2018年大修或2019年农网改造计划，并向投诉人做好解释。用户已撤诉。 |
| 35 | 南方电网广西电网公司南宁供电局 | 南宁市邕宁区群众反映，其所在村电压较低，已持续两年时间，今年4月26日申请安装变压器，供电企业告知没有项目，一直未安装。 | 经调查，反映事项属实。用户用电地址距离变压器900米左右，且线径小接头多，影响电压质量。用户反映问题的时候，变压器报装问题已获批复，供电企业计划将用户所在线路更换为三相四线导线，调整负荷达到三相平衡。 |
| 36 | 广西水利电业集团有限公司苍梧水利电业有限公司 | 梧州市龙圩区群众反映，其所在地区长期频繁停电，供电企业维修不及时。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在台区供电线路陈旧且线路较长，因台风雷雨天气故障和市政工程作业引起多次停电，并因天气原因影响故障抢修进度。经协调，供电企业已将该台区列入2018年农网改造计划，并将加强停电管理和线路巡检工作。供电企业已向用户解释说明。 |
| 37 | 南方电网广西电网公司玉林供电局 | 玉林市陆川县群众反映，其所在地区持续半年频繁停电，向95598供电服务热线反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台变供电线路分段配置不合理，供电可靠性较差，引起线路频繁停电。经协调，供电企业已告知该用户进行隐患整改，并完善线路分段配置和加强风运维管理，提供电可靠性。 |
| 38 | 南方电网海南电网有限责任公司海口供电局 | 海口市美兰区群众反映，其所在地区频繁停电，已持续半年，向95598供电服务热线和供电企业反映，未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。投诉人所属台区老旧且处于过载状态，前期已立项整改，但因村民阻挠无法施工。经协调，供电企业已协调新增4台变压器，基本解决该村停电问题。 |
| 39 | 国网山西省电力公司吕梁供电公司 | 吕梁市柳林县群众反映，其所在地区电压较低，已持续两年。向供电企业反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。供电公司2016年初将用户反映线路列为重点改造项目，2016年11月设备到位并与村委协商好安装位置，但遭到当地居民阻挠一直无法安装。2017年与村委多次协调选址都无法确定。已要求供电企业加强沟通协调，尽早完成改造。 |
| 40 | 国网山西省电力公司阳泉供电公司 | 阳泉市平定县群众反映，其居住地区有一条10千伏高压线，很多树木与高压线接近，每遇雷雨天气就会造成长时间停电，存在严重安全隐患。 | 经调查，反映事项属实。已向供电企业提出全面整改要求。针对高压线安全距离不足问题，供电公司制定计划，对原配电室进行变台改造，拟于2017年11月完成；针对树线矛盾，供电公司已依程序向用户下达电力设施安全隐患通知书，并协调地方政府解决树木砍剪、构筑物移位等问题；同时还在存在隐患的线路上安装多处警示牌。 |
| 41 | 国网山东省电力公司济宁供电公司 | 济宁市鱼台县群众反映，在其耕种的田地里有已经废弃的高压线拉线，向95598供电服务热线和供电企业反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。用户反映的高压拉线属于原10KV清鹿线主杆87#杆拉线，2016年已对该处线路进行改造，因当时无法确定线路是否继续运行，所以未拆除高压拉线。经协调督促，供电企业已对该处高压拉线进行拆除。 |
| 42 | 国网山东省电力公司潍坊供电公司 | 潍坊市寿光市群众反映，其光伏发电项目应按季度发放补贴，但补贴一直没有到位。 | 经调查，反映事项部分属实。8月份供电企业对全市符合国家规定分布式光伏用户进行集中支付。在支付过程中，因系统原因该户税额传递与实际不符，导致支付工单未完成。经协调，补贴已发放完毕。 |
| 43 | 国网山东省电力公司潍坊供电公司 | 潍坊市潍城区群众反映，其所在区域停电超过72小时，向95598供电服务热线和供电企业反映，未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在区域由市政管理局配电室供电，2017年9月26日7:00-19:00,10KV顺松线计划停电检修，15:17顺松线农机支电电缆故障，造成市政管理局配电室连续停电，因故障点位于地下，排查困难，工作人员连续奋战后恢复供电。已要求供电公司向用户解释说明并取得了谅解。 |
| 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族自治县群众反映，其于2016年申请报装用电，2017年6月拿回电表，至今未安装，向95598供电服务热线和供电企业反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。供电公司未做好采购计划，导致电能表紧缺，同时，供电公司存在服务不到位、业务管理不规范等问题。经协调督促，相关问题已解决。用户用电正常并主动撤诉。 |
| 45 | 国网甘肃省电力公司平凉供电公司 | 平凉市崆峒区群众反映，其所在区域近半年频繁停电，向95598供电服务热线和供电企业反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。2017年5月至今，用户所在区域共停电4次，其中2次计划停电、2次故障停电。针对频繁停电问题，已责令供电公司进行整改，供电公司将强化停电通告宣传，加强涉及用户停电施工方案编审，增加施工力量，减少停电次数。 |
| 46 | 国网甘肃省电力公司庆阳供电公司 | 庆阳市西峰区群众反映，其所在地区持续八年电压较低，向95598供电服务热线和供电企业反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地配变容量较小，低压供电半径较长。经协调，供电公司已将该区域列入本年度改造计划。 |
| 47 | 国网江苏省电力公司苏州供电公司 | 苏州市相城区群众反映，9月28日早上，其所在工厂停电。供电企业告知因十一放假，需提前交费，但并未提前通知用户。 | 经调查，反映事项属实。供电公司在催费过程中，未按规范要求，未到停电时限私自拉闸断电，工作人员当日已及时恢复现场供电，供电公司已与用户进行沟通解释。 |
| 48 | 国网江苏省电力公司盐城供电公司 | 盐城市射阳县群众反映，射阳县电气实业有限公司等9家单位的法人代表均为盐城供电公司总经理张某，供电公司违反招标法相关规定，在居配工程招标工作中存在参与并指定中标企业的情况。 | 经调查，反映事项部分属实。供电公司关联企业参与招标的情况确实存在，但评标委组成人员只有一人是供电公司人员。已就该问题下达监管意见书。 |
| 49 | 国网福建省电力公司福州供电公司 | 福州市福清市群众反映，其所在小区频繁停电，停电之后才发能收到故障停电短信通知。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在小区共有2台配变，近5个月以来停电4次,其中故障停电3次、计划停电1次。经协调督办，供电公司已加强用户支线专变故障排查，加装带保护的分界开关，缩小停电范围，加强线路巡视工作。 |
| 50 | 国网福建省电力公司泉州供电公司 | 泉州市南安市群众反映，8月14日起，用户所在区域频繁停电。向95598供电服务热线和供电企业反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。由于当地超负荷用电引起跳闸后自动重合闸成功，出现多次跳合，导致该区域频繁断电。经协调，供电公司已进行用电排查，制止了用户超负荷用电并退出重合闸，消除了频繁停电根源。 |
| 51 | 国网河南省电力公司郑州供电公司 | 郑州市新郑市群众反映，用户电费较高，联系供电企业验表，供电企业只给换新的电表，已换三次。申请打印清单，供电企业不给打印。 | 经调查，反映事项属实。该村电工将用户电表换成供电公司统一要求更换的智能电表，并私自将原非供电部门统一配置的电能表销毁，造成无法校验。供电公司针对该电工存在的违规问题，已与其解除劳动合同。用户表示认可。 |
| 52 | 国网河南省电力公司周口供电公司 | 周口市项城市群众反映，2016年12月安装光伏发电并已并网，咨询供电企业称2017年8月份发放，但现在还没发放。 | 经调查，反映事项属实。用户安装光伏发电，电费三个月发放一次。因当地税务局与供电公司未签订代开自然人光伏发票协议,造成电费无法发放，预计11月10日前处理完成。已向用户解释，用户表示认可。 |
| 53 | 国网河南省电力公司安阳供电公司 | 安阳市殷都区群众反映，用户所在区域新安变压器，没有防护措施，存在安全隐患，向95598供电服务热线和供电企业反映，未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。安装变压器离用户房屋2.5米，符合安全距离，无需安装防护措施。经协调，供电企业已安装防护栏。 |
| 54 | 国网河南省电力公司开封供电公司 | 开封市祥符区群众反映，其所在区域电压较低，已持续两个多月，向95598供电服务热线和供电企业反映，未解决。 | 经调查，反映情况属实。用户所在区域供电线路供电半径长，用户家位于线路末端，且用户电表下线径细老化。该村已被列入计划改造工程，待上级批复后即进行改造，彻底为用户解决问题。 |
| 55 | 国网湖南省电力公司怀化供电分公司 | 怀化市溆浦县群众反映，5月10日当地变压器起火，烧坏自家电器，供电公司维修部分电器，但电视和洗衣机一直没有维修。 | 经调查，反映事项属实。因供电公司变压器故障损坏用户电器，近四个月未完成电器维修，且未做好解释工作。已要求供电公司尽快对用户受损电器进行维修，并作好解释工作。 |
| 56 | 国网湖南省电力公司湘潭供电分公司 | 湘潭市岳塘区群众反映，用户使用广东手机号码，无法收到湖南省欠费通知短信，导致欠费停电，要求畅通通知渠道。 | 经调查，反映事项部分属实。因供电企业电力短信无法发送至外省号码。目前供电公司正在协商升级改造。已要求供电公司做好解释工作。 |
| 57 | 国网湖南省电力公司益阳供电分公司 | 益阳市资阳区群众反映，其所在区域电压不稳，已持续两年。向95598供电服务热线和供电企业反映，未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。因夏季用电高峰导致出现低电压问题，已要求供电公司将该台区纳入2018年网改计划，并增加变压器。 |
| 58 | 国网湖南省电力公司株洲供电分公司 | 株洲市天元区群众反映，其所在小区近期频繁停电。向95598供电服务热线和供电企业反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地因故障和外力破坏等原因导致停电，已要求供电公司加强线路巡视，及时消除设备隐患，切实减少故障停电 |
| 59 | 国网四川省电力公司成都供电公司 | 成都市金堂县群众反映，当地供电公司10年前安装的电缆线，从自家房子上面经过，目前房子出现裂缝。向95598供电服务热线和供电企业反映，要求维修房屋、移走电线，一直未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。用户外墙上确有导线，供电公司与用户对房屋裂纹产生原因存在分歧。经协调，供电公司已将线路拆除改道。房屋损伤一事，已建议通过司法途径解决。 |
| 60 | 国网四川省电力公司达州供电公司 | 达州市宣汉县群众反映，其居住地自2016年开始频繁停电，向95598供电服务热线及供电公司反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。因线路老化，夏季持续高温，用电负荷大，导致频繁停电。已要求供电公司更换变压器，并将该台区纳入农网改造。 |
| 61 | 国网四川省电力公司广安供电公司 | 广安市前锋区群众反映，当地持续多年电压低，向95598供电服务热线及供电公司反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司高度重视低电压台区治理，深入分析原因并尽快提出合理解决方案。供电公司已将该区域纳入电能质量改善项目，计划于2018年2月完成改造。 |
| 62 | 国网四川省电力公司乐山供电公司 | 乐山市夹江县群众反映，当地停电后供电企业维修时间过长，95598供电服务热线反馈没有停电信息。 | 经调查，反映事项属实。当晚因风雨天气导致2、3吨树木倒在电力线路上，抢修会阻断高速公路交通，需交涉其它多部门，无法夜间处理，计划第二天处理，并委托村委通知村社用户，用户拨打95598供电服务热线时，信息尚未录入，引发投诉。已要求供电公司定期完善应急预案，强化与用户的沟通。 |
| 63 | 国网四川省电力公司泸州供电公司 | 泸州市泸县群众反映，当地电压低，向95598供电服务热线及供电公司反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。当地变压器容量不足，供电半径长负荷重，导致电压偏低。经协调，供电公司计划增换变压器，新建10kv线路4公里，0.4kv线路0.46公里，预计春节前完成。 |
| 64 | 南方电网云南电网有限责任公司保山供电局 | 保山市隆阳区群众反映，其9月28日9时缴清电费，至今未恢复供电，联系供电公司反馈已恢复供电，但并未恢复。 | 经调查，反映事项属实。因为用户不在家，考虑到送电安全问题，供电公司当天没有恢复送电。9月30日12时，供电公司确认用户在家后，对其恢复送电。已要求供电公司向用户解释说明，消除误会。 |
| 65 | 南方电网云南电网有限责任公司红河供电局 | 红河哈尼族彝族自治州金平苗族瑶族傣族自治县群众反映，当地频繁停电，向95598供电服务热线及供电公司反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司新增直供线路，缩短供电半径，提高供电可靠性。同时，对线路进行专项清理工作，优化大修技改工作，减少停电次数，提升供电能力和供电服务水平，保证人民群众的正常用电。 |
| 66 | 南方电网云南电网有限责任公司昭通供电局 | 昭通市盐津县群众反映，当地持续两三年电压低，向95598供电服务热线及供电公司反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域用电负荷增长较快，供电半径过长，导致电压低。经协调，供电公司已新增台变，新建线路，并将该台区纳入低压基建项目。 |
| 67 | 南方电网贵州电网公司毕节供电局 | 毕节市金沙县群众反映，其商铺近一年频繁停电，向95598供电服务热线及供电公司反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。2017年以来，用户所在区域累计停电24次，主要原因为：一是新一轮农村电网升级改造任务繁重，计划停电较多且耗时较长；二是该片区电网薄弱、设备运行维护欠缺，特别是用户产权设备故障较多。已责令供电公司整改，进一步加强停电综合管控，加强施工现场管理督导，加强设备运维管控力度，及时发现隐患缺陷并进行消缺整改，确保人民群众满意用电。 |
| 68 | 南方电网贵州电网公司贵阳供电局 | 贵阳市云岩区群众反映，其居住地近一两年频繁停电，向95598供电服务热线反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域树障及猕猴活动频繁，对正常供电造成较大影响。该区域属旅游景区，当地生态委不同意砍树修枝，猕猴出没也无法控制。已要求供电公司对该区域线路进行绝缘化升级改造，减少故障停电的发生。 |
| 69 | 南方电网贵州电网公司黔东南供电局 | 黔东南苗族侗族自治州凯里市群众反映，其光伏发电设备于2016年10月并网，电费一直没有结算，向95598供电服务热线及供电公司反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。因供电公司责任导致电费未及时结算。已责令供电公司整改，供电公司计划于9月完成抄表及结算工作，用户对处理结果表示满意。 |