附件1

能源监管投诉处理办法

（征求意见稿）

## 第一章 总则

1. 为了规范能源监管投诉处理工作，保障自然人、法人或者其他组织合法权益，根据有关法律、法规、规章，制定本办法。
2. 本办法所称投诉，是指自然人、法人或者其他组织向12398平台反映能源企业在能源供应等生产经营活动中侵害其合法权益，寻求权利救济，且属于国家能源局及其派出机构监管职责的行为。
3. 国家能源局设立12398平台，通过12398能源监管热线、微信公众号、APP、电子邮件、传真等方式统一接收投诉事项。
4. 投诉处理工作应当坚持依法、公平、公正、为民的原则，切实维护投诉人合法权益和社会公共利益。

12398平台由12398能源监管热线中心（以下简称12398热线中心）运营管理。

1. 能源企业负责办理12398平台转办的投诉事项。国家能源局派出机构对辖区监管范围内能源企业投诉处理情况进行监管，协调和督促相关能源企业妥善处理各类投诉事项，维护投诉人合法权益。

## 第二章 投诉处理及监督

1. 12398平台接收投诉人投诉，投诉人应当一并提供以下材料或者信息：

（一）投诉人的基本情况，包括：自然人的姓名、有效身份信息、有效联系方式；法人名称、住所、统一社会信用代码，法定代表人的姓名、有效身份信息、有效联系方式；  
 （二）被投诉人的基本情况，包括：被投诉人名称及其所在地区；  
 （三）投诉请求、主要事实，相关证据或者线索。

1. 投诉材料或者信息不完整的，12398热线中心应当及时联系投诉人进行补充。

对于符合接收条件的投诉事项，热线中心应当及时记录投诉工单。

1. 12398热线中心应当在1个工作日内将投诉工单派发至相关能源企业处理，并抄送属地派出机构进行监督。
2. 能源企业在接收投诉后3个工作日内，作出是否受理的决定。符合下列条件的，能源企业应当受理：

（一）有明确的投诉人和被投诉人；

（二）有明确的投诉事项、投诉请求及相关证据或者线索；

（三）投诉人与投诉事项有利害关系。

1. 能源企业接收的投诉有下列情形之一的，不予受理：

（一）不符合本办法第九条规定的受理条件的；

（二）投诉事项不属于本企业生产经营范围的；

（三）投诉事项已经或者依法应当通过诉讼、仲裁或者行政复议等法定途径处理的；

（四）投诉事项不符合有关法律、法规、规章规定或者违背社会公序良俗的；

（五）已经作出处理，投诉人又以同一事实或者理由再次投诉的。

1. 能源企业作出不予受理决定的，应当在3个工作日内采取电子邮件、短信、信函或电话等方式答复投诉人，并说明不予受理的理由以及投诉人可以采取的申诉、仲裁、诉讼等救济途径；投诉人要求书面答复的，应当给予书面答复。

能源企业受理情况应当同时向12398平台反馈。

1. 能源企业对受理的投诉应当及时组织核实，根据投诉请求的不同情形，分别作出下列处理：  
   　　（一）认为投诉人投诉事项属于法律、法规、规章规定以及合同约定应履行而未履行的，应当依法依约履行义务。

（二）如发现履行行为与法律、法规、规章等规定或合同约定不符的，应采取措施予以补救或纠正。

（三）认为投诉人投诉事项不属于法律、法规、规章规定以及合同约定应履行的，或自查确无事实依据的，应做好解释工作。  
　　能源企业在投诉处理中应当积极与投诉人协商，促成争议纠纷有效解决。

1. 能源企业应当自收到投诉之日起10个工作日内作出处理决定，并采取电子邮件、短信、信函或电话等方式答复投诉人投诉核实情况、处理结果及依据、理由，以及投诉人可以采取的申诉、调解、仲裁、诉讼等救济途径；投诉人要求书面答复的，应当给予书面答复。
2. 能源企业办结投诉事项后，应当及时向12398平台反馈投诉处理具体情况，具体情况应包括投诉处理时间、处理过程、争议焦点、分歧原因、处理结果和投诉人意见等内容。
3. 12398热线中心在收到投诉办结反馈3个工作日内，应当回访投诉人，并如实记录回访情况。
4. 派出机构对能源企业处理12398平台转办的投诉事项情况实施全过程监管，全程掌握能源企业受理、处理和回访等信息，并对投诉处理情况进行抽查。

派出机构发现能源企业投诉处理不当的，应当进行督办；发现能源企业存在违反有关能源法律、法规、规章行为的，应当依法进行查处。

## 第三章 申诉事项处理

1. 向12398平台反映的投诉事项经能源企业处理后，有下列情形之一的，投诉人可以向12398平台提出申诉：
2. 对能源企业作出的投诉处理决定不服的；
3. 对能源企业作出的不予受理决定不服的；

（三）能源企业未在规定期限内告知不予受理决定、投诉处理决定的。

投诉人提出的申诉事项，由派出机构办理。

1. 投诉人对能源企业投诉处理决定和不予受理决定不服的，可以自收到答复之日起30日内向12398平台提出申诉；能源企业未在规定期限内告知不予受理决定、投诉处理决定的，投诉人可以在规定期限到期之日起30日内向12398平台提出申诉。
2. 申诉人向12398平台提出申诉，应当提供以下材料或者信息：

（一）申诉人的基本情况，包括：自然人的姓名、有效身份信息、有效联系方式；法人名称、住所、统一社会信用代码，法定代表人的姓名、有效身份信息、有效联系方式；

（二）被申诉人的基本情况，包括：被投诉人名称及其所在地区；

（三）被申诉人受理、处理投诉情况及相关证明材料；

（四）申诉请求、理由、事实根据等。

1. 申诉事项应当符合下列条件：

（一）申诉人与申诉事项有利害关系；

（二）有明确的被申诉人；

（三）有具体的申诉请求和事实根据；

（四）已经向被申诉人投诉且对其受理、处理结果不认可或者其未在规定期限内答复。

（五）属于能源监管职责范围。

1. 派出机构对有下列情形之一的申诉事项不予受理：

（一）未提供本办法第十九条规定的材料或者信息的；

（二）不符合本办法第二十条规定的受理条件的；

（三）已超过第十八条规定的申诉时间的；

（四）申诉人与被申诉人已经达成和解协议的；

（五）申诉事项已经受理或者处理的；

（六）申诉事项已经或者依法应当通过诉讼、仲裁或者行政复议等法定途径处理的；

（七）法律、法规、规章另有规定的。

1. 派出机构应当自收到申诉材料之日起3个工作日内，作出受理或者不予受理的决定。

对于不予受理的，应当以电子邮件、短信、信函或电话等方式答复申诉人，并说明不予受理的理由以及申诉人可以采取的复议、诉讼等救济途径；申诉人要求书面答复的，应当给予书面答复。

1. 派出机构受理用户申诉的，应当对申诉事项进行调查核实。

被申诉人为地市级以下电力企业的，派出机构可以向被申诉对象上一级企业了解核实，要求其说明情况、提供证据材料并指导被申诉对象积极解决矛盾争议。

1. 派出机构办理的申诉事项，经调查核实后依法作出下列处理：

（一）申诉请求事实清楚，符合法律、法规、规章规定的，予以支持；

（二）申诉请求缺乏事实根据或者不符合法律、法规、规章和其他规范性文件的，不予支持；

（三）对申诉请求事由合理但是缺乏法律、法规、规章依据的，应做好解释工作。

依照前款第(一)项规定作出支持申诉请求决定的，派出机构应当责令或者督促被申诉人执行。

派出机构发现被申诉人有违反有关能源法律、法规、规章的行为，应当依法进行查处。

1. 申诉事项应当自派出机构受理之日起60日内办结。有下列情形之一的，可以延长办理期限，但是延长期限不得超过30日，并且告知申诉人延期理由:
2. 申诉事项复杂，涉及多方主体的；
3. 申诉事项调查取证困难的；
4. 申诉事项需要专业鉴定的；
5. 申诉人提出新的事实、证据需要进行调查核实的；
6. 其他需要延长办理期限的。
7. 派出机构办结申诉事项，应当自作出办结决定之日起3日内以电子邮件、短信、信函或电话等方式告知申诉人申诉核实情况、处理结果及依据、理由，以及投诉人可以采取复议、诉讼等救济途径；申诉人要求书面答复的，应当给予书面答复。
8. 派出机构在办理申诉事项中，发现申诉事项属于地方能源主管部门职责的，应当及时转办并告知投诉人。

第四章 附则

1. 能源企业应当建立健全能源监管投诉处理工作制度，明确投诉处理流程、责任分工、考核评价等要求。
2. 国家能源局及其派出机构建立投诉处理评价机制，定期通报评价结果。
3. 国家能源局及其派出机构定期向社会公布投诉处理情况和典型案例。
4. 自然人、法人或者其他组织应当对所投诉内容和材料的真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、诽谤他人，或者以投诉为名制造事端，干扰能源监管工作。
5. 能源企业推诿塞责、拖延办理、提供虚假材料、打击报复投诉人或者投诉处理存在严重问题的，国家能源局及其派出机构应当要求其限期整改，符合行政处罚条件的，依法给予行政处罚。
6. 本办法自2024年10月1日起施行，有效期五年。《国家能源局关于印发<12398能源监管热线投诉举报处理办法>的通知》（国能监管〔2017〕25号）同时废止。