中华人民共和国中央人民政府
www.gov.cn

国家电力监管委员会令

第 18 号

《电力监管机构投诉处理规定》已经2006年1月17日国家电力监管委员会主席办公会议通过，现予公布，自2006年4月1日起施行。

主 席 柴松岳

二〇〇六年一月二十四日

电力监管机构投诉处理规定

第一条 为了保护公民、法人和其他组织的合法权益，维护电力市场秩序，规范投诉处理工作，根据有关法律、行政法规，制定本规定。

第二条 本规定适用于国家电力监管委员会及其派出机构（以下简称电力监管机构）处理公民、法人或者其他组织向电力监管机构提出的投诉请求。

第三条 电力监管机构处理投诉应当依法、公正、及时。

第四条 电力监管机构应当向社会公布投诉电话、电子信箱、投诉接待的时间和地点、查询投诉事项进展及结果的方式等相关事项。

第五条 公民、法人或者其他组织认为电力监管机构、电力企业、电力调度交易机构侵害其合法权益，可以采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等方式向电力监管机构提出投诉请求。

多人采用走访形式投诉的，应当推选代表，代表人数不得超过5人。

第六条 投诉人提出投诉请求，应当向电力监管机构提交下列材料：

（一）投诉书，内容包括投诉人的姓名或者名称、住所和联系方式，被投诉人的名称、住所和联系方式，投诉事项，投诉请求等；

（二）与投诉事项相关的证明资料，包括书面资料、照片、录音、录像等。

第七条 电力监管机构应当对投诉事项进行登记、编号。

第八条 电力监管机构应当自收到投诉事项之日起7日内作出是否受理的决定；作出不予受理决定的，应当向投诉人说明理由。

第九条 投诉请求符合下列条件的，电力监管机构应当受理：

（一）有明确的投诉人和被投诉人的；

（二）有明确的投诉请求、事实和理由的；

（三）属于电力监管机构的职责范围的。

第十条 有下列情形之一的，电力监管机构不予受理：

（一）投诉人与投诉事项没有利害关系；

（二）投诉事项不属于电力监管机构的职责范围的；

（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解决的；

（四）依照法律、法规或者国家有关规定应当由电力企业或者其他组织先行处理的；

（五）投诉事项的内容不符合有关法律、法规规定的；

（六）电力监管机构已经作出处理，投诉人又以同一事实或者理由再次投诉的。

第十一条 电力监管机构受理的投诉，由被投诉人所在地的国家电力监管委员会派出机构负责办理。

国家电力监管委员会派出机构认为投诉情况重大、复杂的，可以报请国家电力监管委员会办理。

第十二条 电力监管机构处理投诉的工作人员应当恪尽职守、秉公办事，查明事实、分清责任，宣传法制、教育疏导，及时妥善处理，不得推诿、敷衍、拖延。

电力监管机构处理投诉的工作人员有下列情形之一的，应当回避：

（一） 与投诉事项有利害关系的；

（二） 与当事人有利害关系的；

（三） 其他电力监管机构认为应当回避的情形。

第十三条 电力监管机构办理投诉事项，发现投诉事项不属于受理范围的，应当终止办理，并告知投诉人终止办理的理由。

第十四条 电力监管机构办理投诉事项期间，投诉人与被投诉人自行和解或者通过其他方式和解的，可以向电力监管机构申请撤回投诉。

电力监管机构作出是否准予撤回投诉，按照下列规定办理：

（一）已经查明有违法行为的，不予撤回投诉，并继续调查处理；

（二）撤回投诉不损害国家利益、社会公共利益或者其他当事人合法权益的，准予撤回投诉，终止办理。

第十五条 电力监管机构办理投诉事项期间，发现投诉人、被投诉人有违反有关电力监管法律、法规、规章和其他规范性文件的行为，需要立案调查的，应当按照有关规定立案调查处理。

电力监管机构办理投诉事项期间，发现投诉人、被投诉人有违法行为，但不属于电力监管机构查处范围的，应当移送有关部门进行处理。电力监管机构应当自作出移送决定之日起5日内告知投诉人。

第十六条 电力监管机构经调查核实，应当依照有关电力监管的法律、法规、规章和其他规范性文件，分别作出下列处理决定：

（一）投诉请求事实清楚，符合法律、法规、规章和其他规范性文件的，予以支持；

（二）投诉请求事由合理但缺乏法律依据的，应当对投诉人做好解释工作；

（三）投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。

电力监管机构依照前款第（一）项规定作出支持投诉请求决定的，本机构可

以直接执行的，予以执行；本机构不能直接执行的，督促有关单位执行。

第十七条　投诉事项应当自受理之日起60日内办结。有下列情形之一的，经电力监管机构负责人批准后，可以延长办理期间，但延长期限不得超过30日，并告知投诉人延期理由：

（一）投诉事项复杂，涉及多方主体的；

（二）投诉事项调查取证困难的；

（三）投诉事项需要专业鉴定的；

（四）其他需要延长办理期间的。

第十八条　电力监管机构办结投诉事项，应当自作出投诉处理决定之日起5日内告知投诉人；对多人采用走访形式投诉的，电力监管机构应当将投诉处理结果告知其选出的代表。

第十九条　投诉事项社会影响较大的，电力监管机构可以将投诉事项及其处理情况向社会公布。

第二十条　电力监管机构处理投诉的工作人员滥用职权、徇私舞弊、以权谋私，视其情节轻重给予批评或者行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第二十一条　投诉人应当对自己所投诉的内容负责。诬告、诽谤被投诉人，或者以投诉为名制造事端，干扰电力监管工作正常进行的，按照有关规定处理。

第二十二条　本办法自2006年4月1日起施行。