

电费加收投诉的正确处理方式，转供电执法指引请参考

转供电，是近两年基层市场监管投诉举报中出现频率越来越高的词。商业综合体商户反映物业加收电费，工业园区企业反映园区转供电价格高于目录电价，出租屋租客反映房东按每度一块多收电费。市场监管部门应该怎样开展执法？

投诉多了，基层执法却普遍感到吃力。转供电环节价格监管的法律依据散见于《电力法》《价格法》和发改委政策文件，转供电与普通房屋租赁电费纠纷的边界，不少执法人员对价格执法业务不熟悉，对转供电的执法边界一直不甚清晰。加上上级的执法指引不多，基层更多靠自行摸索。笔者对转供电执法也是经历从陌生到熟悉的过程。

笔者结合现行法律法规和政策文件，对转供电执法的定义、法律框架、分情形处置作一次系统梳理，供一线执法人员参考。

一、什么是转供电

转供电的权威定义，出自国家发展改革委办公厅《关于清理规范电网和转供电环节收费有关事项的通知》（发改办价格〔2018〕787号），**转供电是指电网企业无法直接供电到终端用户，需由其他主体转供的行为。**

将这个定义拆开看，里面有三个关键点。

一个是“电网企业无法直接供电”。终端用户所处的位置、供电条件，决定了它没法跟电网企业直接签订供用电合同。

另一个是“其他主体转供”。商业综合体、产业园区、物业、写字楼这些主体，先以自己的名义跟电网企业建立供用电关系，再把电转给终端用户用。

还有一个是“终端用户”。终端用户跟电网企业之间没有直接的供用电合同关系，用电全靠转供主体提供。

理解“终端用户”这一概念尤为关键。转供电监管的对象，是转供主体向终端用户收费的行为；这里的终端用户，是与电网企业没有直接供用电关系、依赖转供主体供电的经营者。这一界定，直接决定了后文不同情形的处理路径。

什么是转供电



电网企业无法直接供电到终端用户，需由其他主体转供

公众号·雕龍吟

二、转供电环节价格监管的三层法律框架

转供电环节的价格监管，法律依据要分几层看。

首先是《电力法》。第四十四条规定，禁止任何单位和个人在电费中加收其他费用，法律、行政法规另有规定的除外；禁止供电企业在收取电费时代收其他费用。第六十六条规定，违反第三十三条、第四十三条、第四十四条规定，未按照国家核准的电价和用电计量装置的记录向用户计收电费、超越权限制定电价或者在电费中加收其他费用的，由物价行政主管部门给予警告，责令退还违法收取的费用，可以并处违法收取费用五倍以下的罚款；情节严重的，对有关主管人员和直接责任人员给予行政处分。

其次是《价格法》及配套行政法规。销售电价属于政府定价。《价格法》第十二条规定，经营者进行价格活动，应当执行依法制定的政府指导价、政府定价。第三十九条规定，经营者不执行政府指导价、政府定价的，责令改正，没收违法所得，可以并处违法所得五倍以下的罚款；没有违法所得的，可以处以罚款；情节严重的，责令停业整顿。《价格违法行为行政处罚规定》（国务院令 第585号，2010年修订）第九条进一步细化：经营者高于或者低于政府定价制定价格的，责令改正，没收违法所得，并处

违法所得五倍以下的罚款；没有违法所得的，处五万元以上五十万元以下罚款。

再就是发改委的转供电清理规范政策。发改办价格〔2018〕787号、1491号文明确：转供电主体要把国家降低一般工商业电价的政策措施全部传导到终端用户，不得截留降价红利；按国家规定的销售电价向电网企业缴纳电费，缴纳的电费由所有转供用户按各分表电量公平分摊；不得以电费名义收取总表电费以外的人工费、修理费、折旧费等其他费用，并及时公示电费凭证和分摊清单。

需要说明的是，机构改革后，原物价行政主管部门的价格监督检查职责已划入市场监管部门。上述法律依据，正是市场监管部门开展转供电价格执法的权力来源和执法依据。

但开展转供电执法，必须区分以下三种不同情形，不是所有与电费有关的投诉都属于转供电执法的范围，或者说是所有与电费有关的投诉都属于市场监管部门可以依法查处的情形。

三、情形一：商业综合体、写字楼的转供电

商业综合体、写字楼的转供电加价，属于市场监管部门可以依法查处的情形。

实践中，此类主体往往在目录销售电价之外加收费用，或者截留国家降价红利，将电价优惠变相据为己有。其行为违反了《电力法》第四十四条“禁止在电费中加收其他费用”的规定，也违反了《价格法》第十二条执行政府定价的义务，市场监管部门可以依据《价格法》第三十九条、《价格违法行为行政处罚规定》第九条予以查处：责令改正，没收违法所得，可以并处违法所得五倍以下罚款。

处理此类投诉，核查要点包括：转供电主体与电网企业的结算电价、向终端用户收取的电价、共用设施用电和线损的分摊方式、电费账单和分摊清单的公示情况。转供电主体按目录电价向终端用户收费，共用设施用电和线损通过租金、物业费等方式合理解决，或者按分表电量比例公平分摊（分摊总额不超过向电网缴纳的总表电费），是属于合规的；但在目录电价之外加价收取、以电费名义收取人工费修理费等，属于违规行为。

四、情形二：工业园区的转供电

工业园区的转供电，同样属于市场监管部门可以依法查处的情形，且涉案金额往往更高。

工业园区转供电主体与电网企业结算后，向园区内企业转供，应当执行目录销售电价，并同步传导电价调整政策。工业园区通过“供电+服务”模式收取费用的，**供电部分必须按目录电价执行，服务费用（物业、维护等）应当另行明确约定，不得混入电费加价收取。**

需要特别注意的是工业园区转供电的特点：工业园区内企业数量多、用电量大，多收电费的违法所得往往数额较大。执法时应当完整核查转供电合同、电费结算凭证、分表计量记录，准确计算违法所得，做到处罚与违法程度相当。同时，如果工业园区转供电主体主动整改、退还多收费用的，可以依法从轻或者减轻处罚。

五、情形三：出租房、出租公寓房东加收电费

这是基层接到投诉最多、也最容易让执法人员困惑的情形。房东按高于居民电价的单价向租客收电费，是否违法？市场监管部门能不能管？很多执法人员接到这类投诉时容易想当然的以为属于转供电的执法范畴，包括笔者本人也不例外。

但结论是：此类行为不属于市场监管部门的法定职责范围，不能按转供电查处。理由分析如下。

房东跟租客之间，是民事租赁关系。房东不是市场经营主体，租客也不是《消费者权益保护法》意义上的消费者，双方因电费收取产生的争议，属于一般民事纠纷，市场监管部门无权依据消保法介入。

再从供用电关系看。跟供电企业签订合同、建立供用电关系的，是房屋产权人，也就是房东；租客不是电网企业的用电户头。租客付的“电费”，本质是房东和租客之间对用电费用分担的民事约定。

住宅出租收电费不属于转供电。转供电的监管对象，是商业综合体、产业园区、物业、写字楼这些主体向**经营性终端用户**转

供电能的行为；房东向租客收电费，双方不是转供主体和终端用户的关系，不在转供电监管范围内。

根据《电力法》第四十四条的规定，它禁止的是“在电费中加收其他费用”，規制对象是向电力企业终端用户的加价行为；房东加价的对象是租客，租客不是电力企业终端用户，反而房东才是电力企业终端用户。所以，房东对电费加价的行为进不了这条的调整范围。

因此，接到此类投诉，正确的处理是告知投诉人该争议属于民事纠纷，建议通过协商、租赁合同纠纷诉讼等民事途径解决；同时向投诉人解释清楚市场监管部门的职责边界，避免其误解为市场监管部门不作为。

六、接到转供电投诉怎么办？

综合上述分析，接到转供电相关投诉，处理路径其实已经很清晰了。

先辨性质。分清投诉对象和投诉内容是哪一类，是商业综合体、产业园区、物业、写字楼这些经营性转供电主体加价，还是个人房东出租房屋加收电费。性质不同，处理的路径完全不同。

再分类处置。如果属于经营性转供电主体加价的，依法受理核查：调取转供电合同、电费结算凭证、分表计量记录，对照目录销售电价和分摊规则，认定有没有加价、截留降价红利等违法行为；查实的，依据《价格法》第三十九条、《价格违法行为行政处罚规定》第九条责令改正、没收违法所得并处罚款，同时责令退还多收费用。如果属于个人房东加收电费的，告知投诉人走民事途径，说明职责边界，做好解释。

最后留痕。无论受理还是不受理，处理过程都要留痕：受理的，完整记录核查过程和处理结果；不受理的，书面说明依据和理由，援引转供电定义、《电力法》第四十四条的規制对象等，让答复经得起检验，避免因答复不当引发复议诉讼。（后附答复参考样板）

附：房东与租客电费纠纷投诉答复参考样板

针对房东加收电费的投诉，答复模板如下（可根据实际情况调整）：

关于您反映房东加收电费问题的答复

您好！您反映房东按每度××元向您收取电费的问题，我局已收悉并核查。

经查，您与房东之间系房屋租赁关系。依据《中华人民共和国民法典》关于租赁合同的规定，房屋租赁期间水电费用的缴纳方式由租赁双方在合同中约定。您向房东支付的电费，属于租赁合同履行过程中对用电费用分担的民事约定，双方并非经营者与消费者的关系，不属于《中华人民共和国消费者权益保护法》调整范围。同时，依据《中华人民共和国电力法》第四十四条的规定，禁止在电费中加收其他费用，其规制对象是向电力企业终端用户的加价行为。您作为承租人，与供电企业之间不存在直接的供用电合同关系，房东加收电费的行为不属于转供电监管范畴，我局对此没有法定查处职责。

如您认为房东收取电费的标准不合理，建议您与房东协商解决；协商不成的，可以依据租赁合同约定，通过民事诉讼等途径依法维权。

感谢您对市场监管工作的理解与支持！

使用说明：此样板适用于出租房、出租公寓房东向租客加收电费类投诉。答复坚持“查事实、讲依据、写结果”：先说明核查情况，再援引法律依据和职责边界，最后给出民事维权的路径建议，避免投诉人误解为市场监管部门不作为。涉及商业综合体、工业园区等经营性转供电主体加价的，不属于本样板适用范围，应依法受理查处，最后查处结果告知投诉人。

结语

转供电执法的核心，在于找准边界。该管的，是商业综合体、工业园区等经营性转供电主体的加价行为，市场监管部门应依法查处，让国家电价政策红利真正传导到终端用户；不该管的，是个人房东与租客之间的电费民事纠纷，讲清职责边界，引导当事人通过民事途径解决。

如果你认真读完本文，你清晰转供电执法的边界，边界清晰，执法才有底气；对投诉分类处置，投诉才能化解。这既是维护终端用户合法权益的需要，也是规范执法、防范履职风险的要求。