

**PEMBERITAHUAN PERTANYAAN LISAN DEWAN RAKYAT
MESYUARAT KEDUA, PENGGAL KEDUA,
PARLIMEN KEEMPAT BELAS**

PERTANYAAN : LISAN

**DARIPADA : TUAN CHE ALIAS BIN HAMID
[KEMAMAN]**

TARIKH : 9 JULAI 2019 (SELASA)

SOALAN NO.20

minta **MENTERI TENAGA, SAINS, TEKNOLOGI, ALAM SEKITAR DAN PERUBAHAN IKLIM** menyatakan langkah Kerajaan dalam menangani aduan rakyat berkenaan isu kenaikan tarif elektrik oleh TNB.

JAWAPAN

Tuan Yang di-Pertua,

Untuk makluman Ahli Yang Berhormat,

1. Kejadian bil elektrik tinggi yang dialami oleh sebilangan pengguna-pengguna Tenaga Nasional Berhad (TNB) dalam tempoh 15 hingga 20 Mei 2019 adalah disebabkan oleh gangguan teknikal terhadap sistem pengebilan *Billing and Customer Relation Management* (BCRM) TNB dan bukannya disebabkan oleh kenaikan tarif elektrik. Dalam tempoh tersebut, TNB tidak dapat mengeluarkan bil elektrik dan menyebabkan tempoh pengebilan pengguna adalah lebih panjang daripada biasa. Perkara ini memberi kesan kepada jumlah bil elektrik pengguna bagi bulan tersebut yang menjadi lebih tinggi berbanding jumlah bil elektrik dengan tempoh pengebilan biasa dengan corak penggunaan elektrik yang sama. Selain itu, terdapat juga kenaikan bil yang disebabkan oleh kesilapan bacaan meter yang dibuat secara manual semasa tempoh gangguan sistem tersebut. Walau

bagaimanapun, kesilapan ini telah diselaraskan oleh pihak TNB dan pengguna telah menerima bil dengan bacaan sebenar dan lebihan bayaran telah dikreditkan semula ke dalam bil.

2. Kerajaan melalui pihak Suruhanjaya Tenaga (ST) telah mengambil tindakan untuk menangani aduan rakyat dengan mengeluarkan notis segera kepada TNB pada 29 Mei 2019 supaya memberi perhatian serius dan mengambil tindakan penyelesaian segera berkaitan aduan bil elektrik yang tinggi serta melaporkannya kepada ST. Aduan rakyat sentiasa boleh diajukan kepada pihak ST melalui laman web aduan.st.gov.my.

3. Setakat 3 Julai 2019, sebanyak 98 peratus daripada 18,965 pertanyaan dan aduan kepada TNB telah diberi maklum balas, disiasat dan diselesaikan oleh TNB. Sehingga 3 Julai 2019 juga seramai 1,800 pengguna terlibat telah menerima bayaran balik lebihan caj bil elektrik.

Sekian, terima kasih.